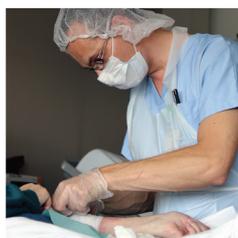
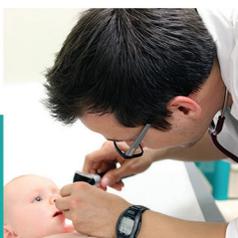


centre hospitalier de Valenciennes



Livret d'accueil



Présentation de l'établissement - Déroulement de votre séjour - Prise en charge - Vos droits - Nos engagements



Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Valenciennes.

Afin de faciliter votre séjour, vous trouverez dans ce guide les principales informations dont vous aurez besoin.

Nos équipes restent à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable possible.

SOMMAIRE

■ Le Centre Hospitalier de Valenciennes	4
<i>Accès à l'hôpital</i>	5
<i>Pour nous joindre</i>	8
<i>Présentation</i>	9
■ Votre séjour	17
<i>Admission</i>	18
<i>Vie pratique</i>	22
<i>Historique du séjour</i>	29
■ Votre sortie	33
<i>Prix de votre séjour</i>	34
<i>Prise en charge des frais de transport</i>	36
■ Nos engagements	37

CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES



ACCÈS À L'HÔPITAL	5
AIDE À L'ORIENTATION	6
POUR NOUS JOINDRE	8
PRÉSENTATION	9
ORGANISATION	11
IDENTIFICATION DU PERSONNEL	12
LA MAISON DES USAGERS	15
LES ASSOCIATIONS	16
AIRE CANCERS	16

CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES

ACCÈS À L'HÔPITAL

■ LES VÉHICULES PERSONNELS

Si vous utilisez votre véhicule personnel, **un parking est à la disposition des visiteurs** au niveau de l'Hôpital Jean BERNARD Avenue Désandrouin : **le parking à étages P1** dont les 15 premières minutes **sont gratuites**. Il existe également quelques places de stationnement Avenue Monaco, réservées **strictements aux patientes de gynécologie - obstétrique** se rendant à la Maternité.



■ LES TRANSPORTS EXTERNES

Le réseau de bus Transvilles pour venir au CHV ou à la Maternité :

La ligne 1 (arrêts « Hôpital », « Dampierre » et « Monaco »)

La ligne 2 (arrêts « Valenciennes Hôpital » et « Monaco »)

La ligne 30 et la ligne S1 (arrêt « Dampierre »)

En fréquence : un bus toutes les 20 à 30 minutes

Le Tram pour venir au CHV ou à la Maternité :

La ligne T1 (arrêt « Saint Waast » avec une correspondance à la station Jacob)

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter le site Internet de Transville : www.transvilles.com
rubrique : horaires

La navette Hôpital gratuite

La navette Hôpital assure la liaison entre la station Saint-Waast et le cœur du Centre Hospitalier de Valenciennes, notamment jusqu'à la Maternité Monaco.



■ LES TRANSPORTS INTERNES

L'**Hospimobile** est une navette interne, gratuite.

Elle **vous conduit où vous le souhaitez dans l'enceinte de l'hôpital** depuis le parking P1 (parking à étages Avenue Désandrouin). Elle est disponible du lundi au vendredi de 7h30 à 19h00 et de 13h00 à 18h30 pendant le week-end et les jours fériés.



LES HÔTESSES D'ACCUEIL

Elles sont à votre disposition au niveau du hall central du site Désandrouin (Hôpital Jean BERNARD) et de la Maternité Monaco pour vous orienter et vous fournir tout renseignement d'ordre pratique sur les Médecins ou les services que vous cherchez.

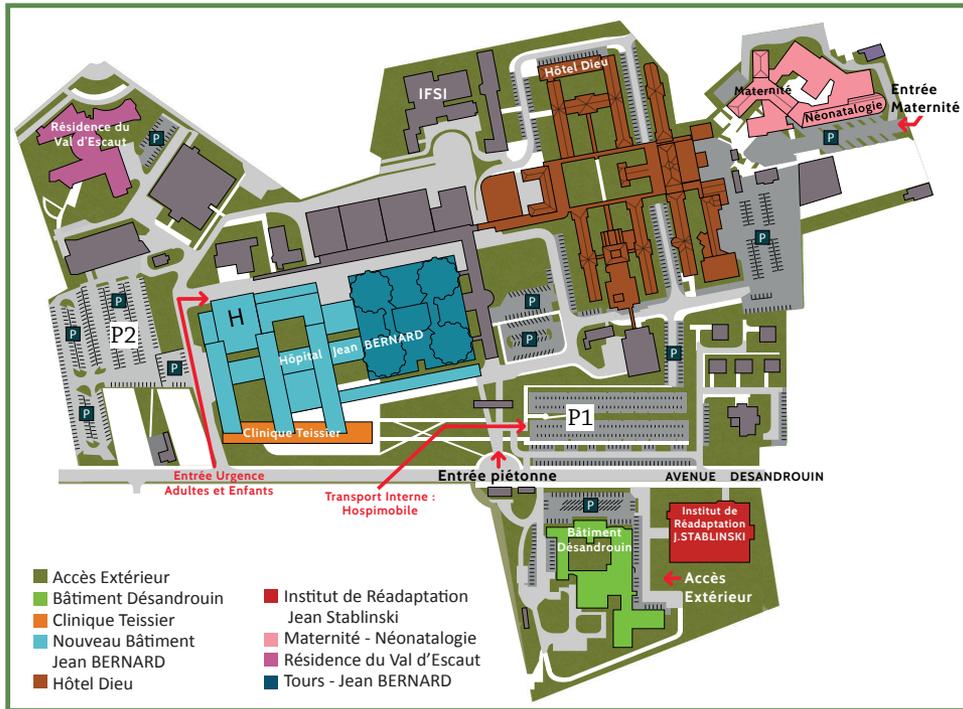
HÔPITAL JEAN BERNARD

- De 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi
- De 8h00 à 20h00 le samedi
- De 12h30 à 20h00 les dimanches et jours fériés

MATERNITÉ

- De 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi
- De 12h30 à 20h00 les samedis, dimanches et jours fériés

AIDE À L'ORIENTATION



A

Admissions
HALL D'ENTRÉE - REZ-DE-CHAUSSÉE

Aumôneries
SECTEUR E - REZ-DE-CHAUSSÉE

B

Brancardage
NIVEAU -1 - NOUVEAU BÂTIMENT JB

C

Cardiologie unité 1
Cardiologie unité 2
Cardiologie Hospitalisation de semaine
Cardiologie Plateau technique
6^{ÈME} ÉTAGE - TOURS JB

Centre la Boussole (CSAPA)
BÂTIMENT DESANDROUIN
ACCÈS EXTÉRIEUR

Chambre mortuaire
NIVEAU - 1 - TOURS JB

Chirurgie Ambulatoire
1^{ÈR} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

Chirurgie de semaine
Chirurgie urologique
6^{ÈME} étage - Nouveau Bâtiment JB

Chirurgie digestive, bariatrique et endocrinienne
2^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

Chirurgie gynécologique et cancérologique
MATERNITE MONACO

Chirurgie infantile et orthopédie
4^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

Chirurgie maxillo-faciale et Stomatologie
Chirurgie orthopédique et Traumatologie
Chirurgie ORL et cervico-faciale
Chirurgie plastique et reconstructrice
Chirurgie thoracique
Chirurgie viscérale et vasculaire
2^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

CMP – CATT (enfants)
BÂTIMENT DESANDROUIN - ACCÈS EXTÉRIEUR

Comité de Lutte contre la Douleur
Consultations
REZ-DE-CHAUSSÉE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

Consultations SSR
REZ-DE-CHAUSSÉE - INSTITUT DE RÉADAPTATION JEAN STABLINSKI

Court Séjour Gériatrique
5^{ÈME} ÉTAGE - TOURS

D

Département d'Information Médicale
1^{ÈR} ÉTAGE - BÂTIMENT DESANDROUIN

Dermatologie
3^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT JB

Dialyse
REZ-DE-CHAUSSÉE
ET 3^{ÈME} ÉTAGE - TOURS

Diététique
RDC - NOUVEAU BÂTIMENT
CONSULTATIONS SECTEUR 4 - JB

Direction de la Qualité
1^{ÈR} ÉTAGE - BÂTIMENT DESANDROUIN

Délégation aux Affaires Juridiques
3^{ÈME} ÉTAGE - BÂTIMENT DESANDROUIN

Direction des Ressources Humaines
REZ-DE-CHAUSSÉE
BÂTIMENT DÉSANDROUIN

Direction Générale (DG)
2^{ÈME} ÉTAGE - BÂTIMENT DÉSANDROUIN

E

Endocrinologie-Diabétologie
4^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Equipe Mobile d'Information
et d'Orientation Gériatrique (EMIOG)
5^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Equipe Mobile Rimbaud
BÂTIMENT DÉSANDROUIN - ACCÈS EXTÉRIEUR

Equipe Mobile de Soins de Support
et Palliatifs (EMSSP)
4^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT

Espace Baudelaire
BÂTIMENT DÉSANDROUIN - ACCÈS EXTÉRIEUR

Etat Civil
REZ-DE-CHAUSSÉE - NOUVEAU BÂTIMENT

Epreuves Fonctionnelles Rénales (EFR)
3^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Etablissement Français du Sang (EFS)
NIVEAU - 1- TOURS - JB

F

Facturation- Contentieux
REZ-DE-CHAUSSÉE - BÂTIMENT DÉSANDROUIN

G

Gynécologie Obstétrique
MATERNITE MONACO

H

HÉMATOLOGIE
7^{ÈME} ÉTAGE- TOURS - JB

I

IVG – Contraception – Orthogénie
MATERNITE MONACO

Imagerie programmée
REZ-DE-CHAUSSÉE - NOUVEAU BÂTIMENT

Imagerie : IRM - Scanner
1^{ER} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT

Imagerie de la Femme
REZ-DE-CHAUSSÉE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

L

LIEU DE SILENCE ET DE PRIÈRE
REZ-DE-CHAUSSÉE - TOURS - JB

M

Maladies de l'appareil digestif et de
la nutrition
3^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Maternité Monaco
AVENUE MONACO

Médecine interne
3^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Médecine nucléaire
(TEP Scan, gamma caméra)
REZ-DE-CHAUSSÉE - TOURS - JB

Médecine Polyvalente
3^{ÈME} ÉTAGE - CLINIQUE TESSIER

N

Néonatalogie
MATERNITE MONACO

Néphrologie
3^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Neurochirurgie
6^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Neurologie
Neurophysiologie Clinique
5^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

O

Oncologie
7^{ÈME} ÉTAGE - TOURS

Ophthalmologie
2^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB
ORL
6^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

P

Pédiatrie
4^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Pharmacie
NIVEAU -1 NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Plateau de réadaptation fonctionnelle
REZ-DE-CHAUSSÉE - INSTITUT DE REA-
DAPTATION JEAN STABLINSKI

Plateau d'endoscopie
1^{ER} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

R

Réanimation
1^{ER} ÉTAGE - TOURS - JB

Réadaptation Cardiaque
7^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Relations Usagers
1^{ER} ÉTAGE - BÂTIMENT DÉSANDROUIN - JB

Rhumatologie
5^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

S

Soins continus
1^{ER} ÉTAGE - TOURS - JB

Soins Intensifs Post-Opératoires
1^{ER} ÉTAGE - TOURS - JB

Soins de suite locomoteurs
1^{ER} ÉTAGE - INSTITUT DE READAPTATION
JEAN STABLINSKI

Soins de suite polyvalents
1^{ER} ÉTAGE ET 2^{ÈME} ÉTAGE - INSTITUT DE
READAPTATION JEAN STABLINSKI

T

Trésorerie
BÂTIMENT DÉSANDROUIN - RDC

U

Unité de Coordination Tabacologie
(UCT)
BÂTIMENT DÉSANDROUIN - ACCÈS EXTÉRIEUR

Unité des Maladies Infectieuses et
Tropicales (UMI)
3^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Unité du Traitement de la Douleur
5^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Unité de Soins Anxio-Dépressifs
(USAD)
5^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

Unité de Soins continus et palliatifs
4^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Unité Veille Sommeil
5^{ÈME} ÉTAGE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Urgences Adultes et Enfants
REZ-DE-CHAUSSÉE - NOUVEAU BÂTIMENT - JB

Unité de Soins Intensifs en Cardiologie
(USIC)
6^{ÈME} ÉTAGE - TOURS - JB

LE CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES

POUR NOUS JOINDRE

■ MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

- Hôpital - Avenue Désandrouin – CS 50 479 - 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 33 33
- Maternité Monaco - Avenue Monaco – 59300 Valenciennes 03 27 14 32 53

■ PERSONNES AGÉES, MAISONS DE RETRAITE ET LONG SÉJOUR

- Fondation Louis Duvant - 1 Rue de Flandres – 59300 Valenciennes 03 27 46 73 41
- Fondation Serbat (EHPAD) - 2 Rue Giraud – 59880 Saint-Saulve 03 27 23 30 62
- Foyer Logement Les Chartriers - 17 Rue Maillets – 59300 Valenciennes 03 27 46 31 19
- Résidence La Rhôneelle - Rue Davaine – 59300 Valenciennes 03 27 47 50 80
- Résidence du Val d'Escaut (EHPAD)
Place de la Concorde – Cité des Cheminots– 59300 Valenciennes 03 27 14 76 76

■ PSYCHIATRIE

- Centres Médico-Psychologiques pour enfants et adolescents

- Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes
(CMP – CATTP - Accueil familial thérapeutique) 03 27 14 30 14
- 194 avenue de Denain – 59300 Valenciennes (Hôpital de jour) 03 27 20 04 70
- Route de Bonsecours - 59163 Condé-sur-Escaut (CMP) 03 27 09 00 80
- 56 rue de Rivoli - 59230 Saint-Amand-les-Eaux (CMP – CATTP) 03 27 09 64 01

- Centres Médico-Psychologiques pour adultes

- 6/8 Rue Percepain – 59300 Valenciennes (Centre de jour – CATTP) 03 27 20 04 60
- 203 bis rue Jean Jaurès – 59860 Bruay/Escaut (CMP) 03 27 22 87 80
- 11 Rue Notre Dame - 59163 Condé-sur-Escaut (CMP) 03 27 09 02 70
- 272 Rue Jean Jaurès – 59264 Onnaing (CMP) 03 27 20 04 90

- Centre Psychothérapique - Rue Victor Hornez – 59880 Saint-Saulve 03 27 14 31 82

- Consultation Médico-Psychologique (adultes)

- 70 rue de Valenciennes – 59230 Saint-Amand-les-Eaux 03 27 48 81 63

- Centre Hélios - 124/126 Avenue Désandrouin – 59300 Valenciennes 03 27 14 04 10

■ SANTÉ PUBLIQUE

- Centre La Boussole – Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

- 57 Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 05 90

- Unité de Coordination Tabacologique (U.C.T.)

- Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 37 84

- Equipe mobile Rimbaud

- Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 115

- Espace Baudelaire

- Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 03 44

■ DÉPENDANCES

- Centre Méthadone - 121 Avenue Dampierre – 59300 Valenciennes 03 27 29 42 52

- Unité de Traitement de la Dépendance, La Parenthèse 03 27 09 11 50

81 Avenue Dampierre – 59300 Valenciennes

■ ADMINISTRATION

- Direction Générale - Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 50 49

- Relations avec les usagers - Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 03 28

LE CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES

PRÉSENTATION



■ LE CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES : LE TROISIEME HÔPITAL DES HAUTS DE FRANCE

Avec une capacité de près de **1 800 lits et places**, le volume d'activité du Centre Hospitalier de Valenciennes représente l'offre de soins **la plus significative du sud du département du Nord**. Il est considéré comme **l'Hôpital de référence du bassin**, en amont du Centre Hospitalier Régional Universitaire de Lille et pour les autres hôpitaux du territoire de santé du Hainaut-Cambrésis (800 000 habitants).

Il est aujourd'hui le **troisième établissement en importance de la nouvelle grande région** et l'un des **30 plus importants hôpitaux de France** (CHU inclus).

■ NOS ACTIVITÉS

Le Centre Hospitalier de Valenciennes couvre un large panel de spécialités. En effet, hormis la Chirurgie cardiaque, la prise en charge des grands brûlés et la Chirurgie des greffes, toutes les spécialités médicales et chirurgicales y sont représentées.

Depuis 2003, une trentaine d'activités nouvelles ont été développées. Dans un cadre économique peu favorable, c'est un énorme pari sur l'innovation. Parmi les derniers projets :

- La Neurochirurgie crânienne,
- La Fédération de Cancérologie,
- La création d'un service de Chirurgie orthopédique et prothétique de l'appareil locomoteur,
- L'identification du Centre Spécialisé Obésité,
- La Chirurgie de la prostate par vaporisation laser,
- Le Deuxième TEP TDM et l'IRM des extrémités,
- OSNA : technique de pointe pour la prise en charge du dépistage du cancer du sein
- La création du service des Maladies Infectieuses et Tropicales.



Engagé fortement dans ses missions de service public hospitalier au regard de l'égalité d'accès aux soins pour tous, le Centre Hospitalier de Valenciennes et l'ensemble de ses professionnels s'impliquent dans une démarche de qualité et de sécurité des soins.

Les récentes réformes, tout comme la révision des modes d'organisations internes et l'implication des professionnels, ont

conduit l'établissement à développer et renforcer les partenariats et coopérations. Ces réseaux (avec le CHRU de Lille, l'ensemble des acteurs de santé du territoire et transfrontaliers) concourent à l'amélioration de la prise en charge du patient.

Ainsi, le Centre Hospitalier de Valenciennes est pionnier sur les méthodes et outils de gestion avec la mise en place de la Nouvelle Gouvernance. Il est cité en exemple au niveau du Ministère. Avec la responsabilisation des pôles médicaux, chaque décision est prise au plus proche des besoins du terrain.

Quelques Chiffres

12 pôles médicaux et médico-techniques

44 spécialités médicales

79 services de soins

4 500 agents

110 métiers



Des plateaux techniques de haut niveau, des blocs opératoires offrant des conditions d'exercice optimales, des Anesthésistes entraînés aux techniques de pointe, les filières d'urgences et les spécialités boostent le rayonnement médical du Centre Hospitalier de Valenciennes qui confirme son rôle d'hôpital pivot du territoire de santé.

L'établissement pense l'offre de soins dans une optique territoriale en partenariat et en collaboration active avec l'ensemble des acteurs de santé.

Le CHV a développé une politique de coopération avec tous les hôpitaux de son secteur sanitaire et avec le CHRU de Lille. La mise en place de la Communauté Hospitalière de Territoire (CHT) avec les Centres Hospitaliers de Denain, Le Quesnoy et Saint-Amand-les-Eaux permet une organisation médicale cohérente pour une prise en charge du patient plus complète et plus efficace.

■ ORGANISATION

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est dirigé par un Directeur général et contrôlé par un **Conseil de Surveillance**.

Celui-ci est composé de 15 membres **répartis en 3 collèges** :

REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES OU LEUR GROUPEMENT :	REPRÉSENTANTS DES PERSONNELS MÉDICAUX ET NON-MÉDICAUX :	REPRÉSENTANTS DES PERSONNELS QUALIFIÉS :
<ul style="list-style-type: none">- 1 représentant du Maire de la commune de Valenciennes- 1 représentant de la commune de Valenciennes- 2 représentants de la communauté d'agglomération Val Métropole- 1 représentant du Conseil Régional	<ul style="list-style-type: none">- 2 représentants de la Commission Médicale d'Établissement- 1 représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques- 2 représentants des personnels titulaires (Organisations syndicales les plus représentatives)	<ul style="list-style-type: none">- 2 membres désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS)- 3 membres désignés par le Préfet

Le Président du Conseil de Surveillance est Armand AUDEGOND depuis juin 2014.

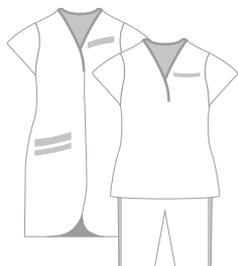
Le Directeur Général est Philippe JAHAN depuis décembre 2001.

Sur proposition du Directeur, le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Depuis avril 2010, le Directoire a été mis en place, regroupant Directeurs et Médecins. Il conseille le Directeur général dans la gestion et la conduite de l'établissement.

■ IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Vous pourrez identifier les différents professionnels qui interviennent dans le service grâce au badge porté sur la tenue qui précise le nom et la fonction mais également grâce aux différentes couleurs des tenues (blouse ou tunique et pantalon) :



Médecin, Interne,
Etudiant hospitalier,
Cadre de Santé, Infirmier(ère),
Diététicienne, Orthophoniste,
Masseur-kinésithérapeute,
Assistant(e) Social(e),
Manipulateur en Radiologie,
Psychologue



Sage-Femme



Secrétaire médicale,
Personnel du Bloc et de la
Réanimation.



Aide-Soignant(e),
Auxiliaire
de Puériculture



Agent des Services
Hospitaliers



Agent Hôtelier



Brancardier



Etudiant en soins
Infirmiers, élève
Aide-Soignant(e),
Élève Auxiliaire de
Puériculture.

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires.
Durant votre hospitalisation, différents personnels mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

■ L'ÉQUIPE MEDICALE



Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un Médecin (Praticien Hospitalier – Chef de service ou Responsable de structure).

Il travaille en collaboration avec des Praticiens Hospitaliers, Assistants, Attachés, Internes....

Depuis le 1er janvier 2007, les services sont regroupés en pôle d'activité sous la responsabilité d'un Médecin Chef de

Pôle assisté d'un Cadre Supérieur de Santé de pôle et d'un Cadre administratif.

Les Médecins mettent en œuvre les traitements et les soins dont vous avez besoin et peuvent vous donner toutes les informations à ce sujet et celles portant sur l'évolution de votre état de santé. Ils participent à votre prise en charge médicale et à votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital dans le strict respect du secret professionnel.

De même, si vous le désirez, ils peuvent recevoir les membres de votre famille et leur donner de vos nouvelles.



■ L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

L'ÉQUIPE INFIRMIÈRE

- **Le Cadre de Santé** gère l'unité de soins. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins dispensés dans un souci permanent d'amélioration.

- **L'Infirmier(e) et la Puéricultrice** participent à l'évaluation des problèmes de santé, en étroite collaboration avec les Médecins, et effectuent les soins.

- **L'Aide-soignant(e) et l'Auxiliaire de Puériculture** prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort.

- **Cadres, Infirmier(e)s, Aides-Soignant(e)s et Agents des Services Hospitaliers** sont là pour répondre à vos questions 24h/24h.



LE/LA DIÉTÉTICIEN(NE)

Il/elle intervient à deux niveaux (sur prescription médicale) :

- À titre d'expertise et de conseil, si votre traitement le nécessite, pour adapter votre alimentation au régime qui vous est prescrit.

- À titre d'éducation et de prévention, les menus sont élaborés par des Diététicien(ne)s soucieux(ses) de votre équilibre alimentaire.



L'ASSISTANTE SOCIALE

Elle peut vous informer sur vos droits, vous aider à rechercher des solutions et à trouver des réponses adaptées à votre situation. Vous pouvez demander à la rencontrer par l'intermédiaire du Cadre de Santé du service ou vous séjournez. Elle évaluera, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.



LE MASSEUR-KINÉSITHÉRAPEUTE

Sur prescription médicale, si votre état de santé le nécessite, il/elle vous aidera à améliorer votre capacité fonctionnelle. Ses champs d'intervention sont multiples et répondent à la prise en charge d'affections variées (appareil locomoteur, système nerveux, cardio-vasculaire, respiratoire, système digestif et endocrinien).



D'AUTRES MÉTIERS CONCOURENT À LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE ET À LA SÉCURITÉ DE VOTRE SÉJOUR :

- Psychologues, Orthophonistes, Ergothérapeutes
- Personnels des services médico-techniques (Laboratoire, Imagerie, Bloc opératoire...)
- Personnels des services administratifs
- Personnels hôteliers, logistiques et techniques
- Brancardiers, etc.



Le Centre Hospitalier de Valenciennes a également pour mission d'assurer l'accueil et la formation d'étudiants (hospitaliers, en soins infirmiers...).

Ceux-ci sont donc susceptibles de participer aux soins durant leur stage. Vous avez cependant la possibilité de refuser qu'ils vous délivrent des soins et/ou qu'ils soient présents dans votre chambre au moment des actes médicaux. Si tel est votre souhait, n'hésitez pas à le signaler au Cadre de Santé du service.

■ LA MAISON DES USAGERS

Située dans le **Hall de l'Hôpital Jean BERNARD**, la Maison des Usagers (MDU) est un **lieu de rencontre et d'information entre les associations et les usagers** (patients, famille...). Des représentants d'associations sont à votre service afin de vous informer, vous écouter et vous orienter dans les démarches et les questions en lien avec la santé.



La Maison des Usagers a pour objet de vous **informer sur un problème de santé** (maladies, examens, médicaments, traitements) ou **sur vos droits, proposer une écoute, un soutien ou un conseil** relatif à une situation de handicap ou de maladie, vous **renseigner pour entretenir votre santé** (prévention et accompagnement des problèmes liés au tabac, à l'alcool, aux drogues, aux maladies sexuellement transmissibles, aux maladies cardio-vasculaires). Vous y trouverez de la documentation, des conseils et de l'écoute.

PERMANENCES DES ASSOCIATIONS A LA MAISON DES USAGERS

(Brochure détaillée des associations disponible à la Maison des Usagers et Associations)

	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
	Sur rendez-vous de 9h30 à 12h00 : Association AR2S (Améliorer les relations Soignants / Soignés)			
Lundi	de 15h00 à 16h30 Club Cœur et santé		de 14h00 à 17h00 Association AIR VAL (Insuffisants Respiratoires)	
Mardi	de 10h30 à 12h30 Association A.V.D.S.P (Soins Palliatifs)	de 10h00 à 12h00 Association UNAFAM	de 10h00 à 12h00 Association des Paralysés de France	
	de 14h00 à 16h30 Association Française des Polyarthritiques et Rhumatismes Inflammatoires Chroniques	de 14h00 à 16h00 Association Alcool Assistance Nord	de 15h00 à 17h00 Association des Mutilés de la Voix Nord / Pas-de-Calais / Picardie	
Mercredi	de 14h00 à 18h00 Association MAKE-A-WISH France		de 14h00 à 17h00 Association Epilepsie France	de 14h00 à 17h00 ANFIR (Association du Nord de la France des Insuffisants Respiratoires)
Jeudi	de 9h00 à 12h00 ADEPA (Défense et Etude pour les Personnes Amputées)	de 9h30 à 12h00 Association ADOT 59 (Don d'organes et de Tissus Humains)	de 15h00 à 17h30 Association France Spondyloarthrites	de 10h30 à 12h30 Association A.V.D.S.P. (Soins Palliatifs)
	de 15h00 à 17h00 Association France Alzheimer Nord			
Vendredi	de 9h30 à 12h30 SIDAV (Service d'Intervention à Domicile de l'Arrondissement de Valenciennes)	de 14h00 à 16h00 Enfance et Partage	de 14h00 à 16h00 Enfance et Partage	de 14h00 à 17h00 Amicale pour le Don de Sang Bénévole du Valenciennois
	de 14h00 à 17h00 Amicale pour le Don de Sang Bénévole du Valenciennois			
Samedi	Sur rendez-vous de 9h30 à 12h00 : Association EndoFrance			

■ LES ASSOCIATIONS

Le CHV a signé des conventions avec des associations listées ci-dessous qui peuvent vous aider. Certaines assurent des permanences à la Maison des Usagers dans le hall de l'Hôpital Jean BERNARD. Chacune a une mission précise au sein de l'établissement et peut intervenir sur demande. N'hésitez pas à en parler avec le personnel qui pourra vous renseigner, vous indiquer la marche à suivre ou vous orienter vers la Maison des Usagers.

RESEAU PERINATALITE HAINAUT - RESEAU Repér'âge - SANTELYS ASSOCIATION Traitement de l'insuffisance rénale chronique - **RESEAU SOURDS ET SANTE** - Réseau cancérologie pédiatrique **PEDONCO - RESEAU ONCOVAL** Prise en charge globale et multidisciplinaire des cancers - **ASSOCIATION France ALZHEIMER** soutenir et informer les familles de malades - **RESEAU NPC** Réseau de prise en charge de l'hypertension artérielle et de pathologies vasculaires athéromateuses - **RESEAU NEPHRONOR** Prise en charge des insuffisants rénaux chroniques du NPDC - **RESEAU MEOTIS** Réseau régional de la mémoire - **RESEAU OSEAN** Prise en

charge et prévention de l'obésité sévère de l'enfant et de l'adulte - **RESEAU des traumatisés crâniens - Midi Partage - CROIX ROUGE - Alter Egaux - AJAR** Association pour la Justice, l'Accueil et la Réinsertion, Aide aux victimes - **GROUPE PREVENTION HAINAUT** Collaboration entre le service Endocrinologie Diabétologie et le réseau Diabhainaut - **RESEAU Précarité et Santé Mentale - GREID** Prise en charge des personnes toxicomanes - **CROIX MARINE** Prise en charge des personnes atteintes de pathologies mentales - **AVDSP** Association Valenciennaise pour le Développement des Soins Palliatifs - **ASSOCIATION INTESTINFO 59-62** Maladies inflammatoires chroniques de l'intestin - **ASSOCIATION CULTURE LOISIRS DETENTE** Activités thérapeutiques - **ANIMATION LOISIRS A L'HÔPITAL - AIDES** (Association) Mise en place d'une permanence d'accueil pour les patients touchés par le VIH - **ADH Association** - pour le Développement de l'Hémodialyse du Nord-Pas de Calais prise en charge des patients insuffisants rénaux traités par épuration extra-rénale - **Réseau GSEP** Aide aux patients atteints de sclérose en plaques.

■ L'AIRE CANCERS

L'AIRE Cancers est un lieu d'information sur les maladies cancéreuses, dont l'accès est libre et gratuit.

Cet espace est **situé dans le hall de l'Hôpital Jean BERNARD, à proximité de la cafétéria**. Il est dédié aux patients, à leurs proches, à toute personne sensibilisée au cancer (professionnels, personnels soignants...).

Une accompagnatrice de santé vous y accueille, vous écoute et vous informe sur les cancers, quelque soit le stade de la maladie.

Elle pourra vous orienter vers des professionnels de santé (Assistante Sociale, Diététicienne, soins de confort...), diverses associations et structures locales de soutien et d'aides.

AIRE Cancers du 3C Val Hainaut (Antennes : Centre Hospitalier Valenciennes, Centre Hospitalier Denain, Clinique Teissier, Polyclinique du Parc, Polyclinique Vauban, Clinique des Dentellières)

CH Valenciennes - Avenue Désandrouin - 59300 Valenciennes

Tél. 03 27 14 01 92 - 06 77 53 37 46 – E-mail : accueilairecancers@ch-valenciennes.fr



VOTRE SÉJOUR



Admission	18
Hospitalisation en secteur libéral	21
Horaires des bureaux d'admissions	21
Vie pratique	22
Visites	27
Consignes de sécurité	28
Historique du séjour	29
Appréciation de séjour	30
Consultation du dossier médical	30
Contestations et réclamations	30
Directives anticipées	30
Votre avis nous intéresse	31



1. LE CAS GÉNÉRAL

Afin de réduire au maximum les formalités administratives indispensables pour sauvegarder vos droits et obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation, **pensez à vous munir des documents justifiant votre identité et votre couverture sociale** lors des formalités d'admission dans le service de soins et dans le service des Admissions.



QUELLE QUE SOIT VOTRE SITUATION, VOUS DEVEZ PRÉSENTER VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ ET UN CERTIFICAT MÉDICAL PRESCRIVANT L'HOSPITALISATION.

VOTRE COUVERTURE SOCIALE :



- **Régime d'assurance maladie** : Vous devez fournir votre Carte Vitale ou l'attestation d'ouverture de droits de votre régime obligatoire.
- **Régime complémentaire (le cas échéant)** : Vous devez fournir votre carte de mutuelle, votre attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle) complémentaire ou votre attestation d'assurance privée.

CAS PARTICULIERS :

- **En cas d'accident de travail** : Vous devez fournir la feuille d'accident délivrée par l'employeur (3 volets).
- **Pour la Maternité** : Vous devez fournir un justificatif d'exonération du ticket modérateur.
- **Pour le régime des artisans et commerçants** : Vous devez fournir une entente préalable en cas d'hospitalisation en service de soins de suite ou de réadaptation.
- **Si vous n'êtes affilié à aucun régime** : Une provision renouvelable calculée sur la durée estimée du séjour sera exigée à l'entrée.

■ 2. L'HOSPITALISATION EN URGENCE

Si vous avez été hospitalisé(e) en urgence, demandez à un membre de votre famille de se présenter au service des Admissions dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.

■ 3. LES ENFANTS MINEURS

Une autorisation écrite d'opérer et de pratiquer tout examen d'investigation et d'intervention sera réclamée à la personne investie de l'autorité parentale ou au représentant légal. Cette formalité s'effectue au niveau du service de soins. Par ailleurs, le carnet de santé de l'enfant sera réclamé à l'arrivée dans le service de soins et rempli systématiquement. Le mode de sortie des enfants mineurs se fait uniquement avec un représentant légal ou avec une demande manuscrite des parents.



■ 4. LES PERSONNES «PROTÉGÉES»

Les personnes dont les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge, ainsi que les personnes souffrant d'une altération des capacités corporelles et à la condition que celle-ci empêche l'expression de la volonté, peuvent être bénéficiaires d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle...).

La personne elle-même, le conjoint, les parents, les enfants, les frères et sœurs peuvent demander l'ouverture d'une mesure de protection auprès du juge du tribunal d'instance du domicile de la personne concernée. Les autres parents ou les amis ainsi que le Médecin traitant peuvent également alerter le juge sur la situation de la personne.



LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 autorise toute personne majeure à désigner une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche, le médecin traitant, une personne librement choisie par le patient dans son entourage, en qui il a toute confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission.

Elle est l'interlocuteur légitime et unique du personnel médical. La Loi lui confère deux missions en fonction de l'état du patient :

- elle peut accompagner le patient et l'aider à prendre une décision, quand ce dernier est lucide et le souhaite.
- elle doit être consultée lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté et ne peut recevoir l'information. Dans ce cas, la personne de confiance ne se substitue pas au patient, mais elle oriente le praticien afin d'adapter au mieux le traitement, en fonction des impératifs médicaux et des convictions du patient.

■ 4. L'HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT EN MILIEU PSYCHIATRIQUE



L'hospitalisation en Psychiatrie est régie par la loi du 5 juillet 2011.

Les soins en service libre sont la règle.

Toutefois, dans certaines circonstances, notamment quand les troubles rendent impossible le consentement du patient et que des soins en milieu spécialisé s'avèrent nécessaires, **il peut être mis en place une procédure de soins sous contrainte.**

PROCÉDURE DE SOINS SOUS CONTRAINTE.

Soit une admission en soins psychiatriques sur demande d'un tiers (le tiers est une personne qui connaît le patient et qui agit dans son intérêt).

Soit une admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (Préfet, Maire,...) lorsque les troubles compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte, de façon grave, à l'ordre public.

Dans le cas d'une hospitalisation sous contrainte, un contrôle systématique est exercé par le Juge des libertés et de la détention.

Par ailleurs, l'hospitalisation en psychiatrie est sectorisée ; cela signifie que le lieu de l'hospitalisation est dépendant du lieu de résidence.

■ L'HOSPITALISATION EN SECTEUR LIBÉRAL

Vous pouvez également choisir d'être traité(e) en secteur libéral par un Praticien que vous aurez choisi. Dans ce cas, le Médecin vous informera des tarifs des actes médicaux qui sont pratiqués et éventuellement du dépassement d'honoraire et vous fera signer une autorisation.

VOUS DEVEZ RÉGLER

AU CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES ET POUR LE COMPTE DU PRATICIEN DÉSIGNÉ :

- Les honoraires du Praticien basés sur le tarif conventionnel en vigueur à la date des actes.
- Les dépassements autorisés, qui pourront faire l'objet d'un remboursement en fonction de votre mutuelle.

AU CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES :

- Le forfait journalier
- Le ticket modérateur éventuel, s'ils ne sont pas couverts par votre mutuelle.

■ HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX D'ADMISSIONS



- **Hall de l'Hôpital Jean BERNARD** : de 7h45 à 18h00 du lundi au vendredi et le samedi de 7h45 à 12h00, samedi après-midi et dimanche admissions gérées au service des Urgences.
- **Maternité** : de 8h00 à 18h00.
- **Centre Psychothérapique de Saint Sauve** : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi.
- **Résidence La Rhône** : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi (correspond aux horaires de visite)
- **Fondation Louis Duvant** : de 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi (renseignements et prise de rendez-vous).
- **Résidence du Val d'Escaut** : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi.
- **Fondation Serbat** : de 14h00 à 15h00 du lundi au vendredi.
- **Foyer Logement les Chartriers** : de 10h00 à 16h30 du lundi au vendredi et de 10h00 à 12h00 le samedi (prise de rendez-vous et visites).

■ LES REPAS

■ LES REPAS DES PATIENTS

Une Hôtesse passera en chambre pour relever vos préférences et vous expliquer le fonctionnement de notre service restauration pour les repas qui seront servis à 12h00 et à 19h00.



Des agents hôtelier du service « centrale d'appel » vous contacteront ensuite par téléphone du lundi au vendredi entre 13h00 et 16h30 (**sous conditions de ne pas avoir de régimes particuliers**) afin de prendre en compte vos souhaits de repas pour le lendemain ou pour le week-end.

Trois formules vous seront proposées pour le midi et le soir :

- **Le menu équilibre** : entrée – plat – fromage – dessert
- **Le menu brasserie (uniquement le midi)** : entrée – plat traditionnel – fromage – dessert
- **Le menu fraîcheur** : repas froid (pan bagnat, sandwich... avec accompagnement) – fromage – dessert
- **Le menu potage (uniquement le soir)** : potage maison avec fromage et dessert

■ LES ACCOMPAGNANTS

Si vous souhaitez la présence d'un membre de votre famille auprès de vous, les services peuvent, dans certains cas, assurer des prestations d'hébergement. Ces personnes pourront bénéficier d'un lit ou d'un fauteuil accompagnant. Elles pourront également prendre un repas à l'hôpital. Pour cela, elles doivent acheter un ticket soit :

- En vente au service des Admissions du lundi au vendredi, de 7h45 à 18h00 et le samedi de 7h45 à 12h00.
- Après de la boutique Dalty's (Jean BERNARD et Maternité) le samedi, dimanche, ou les jours fériés de 8h30 à 18h00.



Afin que votre demande soit prise en compte par le service, les commandes doivent être passées :

- Avant 7h00 pour le repas du midi
- Avant 12h30 pour le repas du soir.

Tarifs (en vigueur au 1^{er} janvier 2015) :

Repas accompagnant : 7,84 €

Supplément petit déjeuner : 2,50 €

■ LA BOUTIQUE



Vous pouvez vous procurer des journaux, des magazines, des viennoiseries, des cadeaux au niveau des boutiques situées dans les halls d'accueil :

La boutique de l'Hôpital Jean BERNARD est ouverte **du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00**, et les **week-ends et jours fériés de 9h00 à 18h00**.

La boutique de la Maternité est ouverte **du lundi au vendredi de 10h00 à 18h30** et les **week-ends et jours fériés de 12h00 à 18h00**.

La boutique de l'Institut de réadaptation Jean STABLINSKI ouverte uniquement **du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00**.

■ LE TÉLÉPHONE, LA TÉLÉVISION, INTERNET

COMMENT SOUSCRIRE UN ABONNEMENT



Le téléphone, la télévision et Internet sont à votre disposition, dans les chambres pour toute souscription à un abonnement auprès de la boutique DALTY'S située dans le Hall d'Accueil : (à noter que sans abonnement, vous disposez de la chaîne France 3 gratuitement).

BOUTIQUE HÔPITAL JEAN BERNARD

Du lundi au vendredi : 8h00 -18h45

Week-ends et jours fériés : 11h00 - 13h00 et 13h30 - 17h45

BOUTIQUE INSTITUT DE RÉADAPTATION JEAN STABLINSKI

Du lundi au vendredi : 12h00 -14h00

En dehors de ces horaires, possibilité de se rapprocher des boutiques de l'Hôpital Jean BERNARD et/ou de la Maternité Monaco.

BOUTIQUE MATERNITE MONACO

Du lundi au vendredi : 10h00 -18h30

Week-ends et jours fériés : 12h00 à 18h00



- Vous pouvez également **composer le 1600 depuis le téléphone de la chambre** pour les personnes ne pouvant pas se déplacer. L'abonnement sera activé et une hôtesse passera pour le paiement (chèque ou espèces).

• **Vous pouvez vous connecter sur votre meuble multimédia :**

- 1. Je me connecte sur **la page d'accueil du pay-line** via la rubrique « **mon compte** » (paiement en carte bleu)
- 2. Je clique sur « **recharger** ».
- 3. Je clique ensuite sur l'onglet « **carte bleu** », puis je **sélectionne mon forfait**.
- 4. Le récapitulatif de ma demande apparaît. Je saisi mon adresse mail pour recevoir une copie de ma transaction puis **je clique sur « payer par carte »**.
- 5. **J'entre mes coordonnées bancaires**. L'opération est **terminée**.



TARIFS



TÉLÉPHONE :

Ouverture de ligne à 2,65 € puis :
 2,50 €/les 10 minutes de communication
 5 €/les 20 minutes de communication
 et 10 € /les 60 minutes

Lorsque le crédit est épuisé, vous ne pouvez plus émettre d'appels mais toujours en recevoir.

TÉLÉVISION : TNT, radio, VOD, livres audio



TARIFS TÉLÉVISION		
NOMBRE DE JOURS	TARIFS TTC	NOMBRE DE JOURS OFFERTS
1	4,40€	
7	26,40€	1
10	35,20€	2
14	48,40€	3
21	66,00€	6

INTERNET :

Un clavier vous sera remis pour faciliter la navigation sur internet via le meuble multimédia contre une caution de 80€.



TARIFS INTERNET		
NOMBRE DE JOURS	TARIFS TTC	NOMBRE DE JOURS OFFERTS
1	1,05€	
7	6,30€	1
10	8,40€	2
14	11,55€	3
21	15,75€	6

■ LE COURRIER



Si vous souhaitez envoyer du courrier à l'extérieur, donnez-le au personnel soignant qui le transmettra au vaguemestre. Le vaguemestre s'occupe également de la réception de vos colis, mandats ou lettres recommandées.

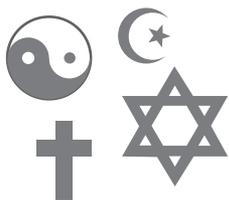
■ LA LECTURE

Les bibliothécaires bénévoles passent régulièrement dans les services. Vous pouvez connaître les jours de passage auprès de l'équipe soignante. Les livres empruntés sont à rendre lors de la sortie, au personnel soignant.



■ LE CULTE ET L'ÉCOUTE

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous souhaitez être accompagné(e) par une personne dans la discrétion et le respect de vos convictions ? Contactez le service de l'Aumônerie Catholique ou Musulmane par l'intermédiaire du personnel soignant ou par vous-même :



Aumônerie Catholique

Dans le bâtiment « Hôtel Dieu » à côté de la crèche.

Téléphone : 03-27-14-33-00 joignable du lundi au vendredi (avant 17h00) et en cas d'urgence le samedi.

Par mail : aumonerie-chv@ch-valenciennes.fr

Par courrier en l'adressant à l'Aumônerie Catholique.

Aumônerie Musulmane :

Dans le bâtiment « Hôtel Dieu » à côté de l'Aumônerie Catholique.

Permanence tous les jours de 14h00 à 15h00. A partir de 15h00, visites dans les chambres.

Téléphone : 03-27-14-06-21

Par mail : aumoneriemusulmane-chv@ch-valenciennes.fr

Par courrier en l'adressant à l'Aumônerie Musulmane.

Un lieu de silence et de prière multiconfessionnel est ouvert chaque jour de 8h00 à 20h00, au rez-de chaussée des Tours.

■ LA HALTE GARDERIE

Le multi-accueil municipal « Babichou », situé face à l'entrée principale du CHV (63, avenue Désandrouin – 03 27 42 12 12), accueille les enfants valenciennois de 2 mois à 6 ans. Possibilité de déjeuner sur place en apportant son repas. En cas d'urgence, les enfants sont pris en charge quelques heures ou une journée selon les nécessités (sur présentation du carnet de santé et du numéro d'allocataire CAF).

Horaires : de 7h30 à 18h45, du lundi au vendredi

Les tarifs : Calculés en fonction des ressources quelle que soit l'urgence. Une inscription au service petite enfance de l'Hôtel de Ville est nécessaire (sauf nécessité extrême).



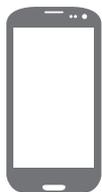
■ LES DÉPÔTS DE VALEURS ET DE BIJOUX



Lors de votre hospitalisation, n'apportez ni bijoux, ni objets de valeur, ni somme d'argent importante. Dans le cas d'une hospitalisation en urgence, ou si vous conservez certains objets sur vous (montre, alliance...), veuillez l'indiquer au personnel soignant dès votre arrivée. A votre demande, un inventaire sera effectué en votre présence et les objets de valeurs seront déposés dans un coffre au

bureau des admissions pour les non-valeurs et au niveau du Trésor Public pour les valeurs. En vertu des dispositions légales en vigueur, les objets que vous conserverez sont sous votre responsabilité et ne relèvent pas de celle du CHV en cas de perte, de détérioration ou de vol.

■ L'ANNUAIRE SANTÉ



Composez directement ces numéros si vous appelez de votre chambre.

Faites les précéder du 03 27 1. si vous appelez d'un autre téléphone.

- **Standard *** (uniquement de votre chambre) : 43333
- **Relation avec les Usagers** : 45032
- **Boutique** : 41301
- **Trésorerie** : 43497

* **NUMÉRO D'APPEL DU STANDARD PAR L'EXTÉRIEUR : 03 27 14 33 33**

LES VISITES

LES PRÉCAUTIONS À RESPECTER

IL EST STRICTEMENT INTERDIT :



D'introduire des boissons alcoolisées



D'introduire des produits toxiques et illicites



D'utiliser les téléphones portables



D'amener des animaux domestiques



D'utiliser des appareils électriques personnels (télévision, sèche-cheveux, grille pain, etc.)



D'introduire des armes de toute nature



INTERDICTION de fumer dans les locaux hospitaliers (chambres, couloirs, escaliers...). Cela vous expose à **une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites** devant le Tribunal de police. Conformément aux dispositions du décret n°2006 – 1386 du 15 novembre 2006, l'hôpital est désormais un lieu non fumeur. Si vous souhaitez bénéficier d'une aide pour arrêter de fumer, le Centre Hospitalier de Valenciennes propose une aide à l'arrêt du tabac. Nous vous informons que le Ministère de la Santé a mis en place une plateforme téléphonique : Tabac info service au 0 825 309 310

SONT DÉCONSEILLÉS :



La venue des enfants



Les visites en groupe



Les visites des personnes présentant un état grippal ou un état infectieux



Les fleurs coupées



Le fait de manger de la nourriture venue de l'extérieur dans la chambre et de boire l'eau chaude du robinet (non potable).

IL EST RECOMMANDÉ



De se laver les mains en entrant et en sortant de la chambre.

Ces différentes mesures n'ont pas pour objet de restreindre vos choix et vos désirs, mais uniquement de vous assurer, ainsi qu'à vos proches, une sécurité maximale durant votre séjour à l'hôpital, dans le respect d'autrui.

■ **CONSIGNES DE SÉCURITÉ**

Le Centre Hospitalier de Valenciennes a pris toutes les mesures nécessaires afin de garantir un niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous et demande le respect de quelques consignes simples telles que l'interdiction :

- De fumer dans l'enceinte de l'hôpital
- D'introduire des produits inflammables ou dangereux
- De stationner à des endroits non prévus à cet effet
- De consommer de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement

■ **LES SERVICES DE SÉCURITÉ INCENDIE ET ANTI-MALVEILLANCE**

Le service sécurité incendie est propre à l'établissement. Une société de sécurité extérieure a été recrutée dans le cadre de l'anti-malveillance et reste sous la responsabilité du service de la sécurité générale de l'établissement.

LA CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Si vous constatez un début d'incendie, il est nécessaire que vous respectiez les consignes suivantes :

- Restez calme et ne criez pas « au feu ! »
- Alertez le personnel du service
- Suivez les consignes données par le personnel.

LA CONDUITE À TENIR EN CAS DE MALVEILLANCE

Pour tout problème lié à la malveillance et pour entrer en contact avec le Poste Central de Sécurité, composez le 1717 depuis un poste téléphonique interne.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est également équipé d'un système de vidéo-protection, réparti sur tous les sites dépendant de l'établissement, permettant ainsi de renforcer la sécurité des patients, des visiteurs, de nos personnels et des locaux. Toutefois, patients comme familles, nous vous rappelons que vous êtes responsables de vos effets personnels.



ATTENTION : Composez le 1717 (Poste Central de sécurité de l'hôpital) uniquement en cas de problème et ce afin de ne pas encombrer les lignes des services de sécurité qui ne pourraient alors plus répondre à de réelles urgences, compromettant ainsi la sécurité de chacun.

Toutes personnes décelant une situation anormale doit le signaler dans les plus brefs délais. Si vous êtes importuné(e) ou sollicité(e) par des démarcheurs, signalez-le au Cadre de Santé du service, tout démarchage étant interdit dans l'enceinte hospitalière.

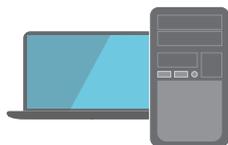
■ LE CARNET DE SANTÉ

Il doit être présenté lors d'une hospitalisation ou dans le cadre d'une consultation externe. Le Médecin responsable du service ou tout autre membre de l'équipe médicale (désigné par le Médecin responsable) y portera la date des soins, son cachet, sa signature et, sauf opposition de votre part, les constatations pertinentes pour votre suivi médical. Il comportera notamment la mention des actes effectués ainsi que celle des examens et traitements prévus en cas d'affection de longue durée et d'arrêt de travail ou de soins continus de plus de six mois.



CARNET DE SANTE

■ LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION



Le Centre Hospitalier de Valenciennes dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que, pour les données administratives, au service Facturation. Toutefois, vos données de soins, dans le cadre de contrôles « qualité » ponctuels, sous la responsabilité du médecin du Département d'Information Médicale, pourraient être consultées par une société extérieure, sous contrat avec l'établissement.

Pour autant, au regard de cette même loi, vous disposez, pour des raisons légitimes, d'un droit d'opposition au recueil et au traitement automatisé des données vous concernant mais également du droit d'accès et de refus de consultation de ces données par une société extérieure.

Ce droit pourra être exercé auprès de la personne responsable du traitement de ces données au sein de notre établissement.



Des bornes sont également à votre disposition sur le site central, dans le hall d'entrée de l'Hôpital Jean BERNARD et au niveau du service Facturation du Bâtiment Désandrouin, pour vous permettre de remettre votre Carte Vitale à jour.

CONSULTATION DU DOSSIER MEDICAL

Chaque patient ou ses ayants droit à la possibilité de demander l'accès à son dossier et/ou la copie d'éléments directement dans le service concerné, en s'adressant au secrétariat médical. Si vous ne connaissez pas le service concerné ou si vous avez des difficultés à obtenir les éléments souhaités, vous pouvez vous adresser à la Direction Qualité (cf contacts p31).

Dans tous les cas, les demandes se font soit en prenant contact sur place, soit en téléphonant, soit en les transmettant par écrit auprès du service concerné en priorité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à consulter votre dossier en présence d'un Médecin de l'établissement : la demande se fait auprès du service.

Les demandes de consultations de dossier sont téléchargeables via notre site Internet : **www.ch-valenciennes.fr**

APPRECIATION DU SEJOUR

Dans les semaines qui vont suivre votre hospitalisation, vous pourrez être contacté(e) par téléphone par un enquêteur, sous réserve de votre accord écrit. Cet appel est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement. Son exploitation systématique nous permettra de mesurer votre degré de satisfaction et d'apporter d'éventuelles améliorations dans la qualité du service rendu.

Vous pouvez également donner un avis sur votre séjour hospitalier, via un questionnaire de satisfaction sécurisé, en ligne. Il vous sera transmis sur votre adresse électronique.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, dans le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

VOUS SOUHAITEZ NOUS COMMUNIQUER

Un remerciement, une remarque, une réclamation

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer les conditions de votre séjour au Centre Hospitalier de Valenciennes

COMMENT NOUS LE FAIRE SAVOIR ?



- En vous adressant au personnel du service, au Cadre de Santé ou au Médecin (Pour obtenir un rendez-vous, veuillez vous adresser au secrétariat du service).
- Via le lien : <https://www.ch-valenciennes.fr/contact/faire-une-reclamation/>

- Par courrier adressé à :

Monsieur le Directeur Général
Centre Hospitalier
Bâtiment Désandrouin
Avenue Désandrouin- CS 50479
59322 Valenciennes Cedex

- En vous adressant à :

LA DIRECTION DE LA QUALITÉ :
Accueil Secrétariat
Bâtiment Désandrouin – 1^{er} étage – Porte n°2
Téléphone : 03 27 14 50 32
De 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

Vous pourrez également rencontrer sans rendez-vous :
Monique BLAISE, Chargée des relations avec les usagers.
Téléphone : 03 27 14 03 28

Mais aussi saisir sur rendez-vous :

- Le Médiateur Médecin compétent pour les réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- Le Médiateur non Médecin pour les autres réclamations. Dans ce cas, contacter le secrétariat ou Monique BLAISE.



En cas de saisine de l'un des Médiateurs,
vos plaintes et réclamations seront examinées par la Commission ci-après.

Sa composition se limite aux Présidents, Médiateurs, Représentants des Usagers, Directeur des soins, Coordonnateur de Gestion des Risques et Directeur des Affaires Juridiques Générales pour constituer le

« BUREAU DES PLAINTES ET RECLAMATIONS ».

■ LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

PRÉSIDENTS

- Monsieur Stéphane RUYANT, Directeur technique, Direction de la Qualité
- Monsieur le Docteur Claude MEURISSE, Praticien Hospitalier, représentant la Présidente de la Commission Médicale d'Établissement

VICE-PRÉSIDENTE

- Madame Odile DEMOULIN, Ingénieur Qualité

MÉDIATEURS

- Monsieur le Docteur Jean-Louis BACRI, Médiateur Médecin
- Monsieur le Docteur Thomas BATONGA, Médiateur Médecin suppléant
- Mademoiselle Monique BLAISE, Médiateur non Médecin
- Monsieur David CREPIN, Médiateur non Médecin suppléant

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- Monsieur Gérard HALLIEZ (titulaire), représentant l'association des insuffisants rénaux (FNAIR)
- Madame Sylvie PIRON (titulaire), représentant l'association des polyarthritiques et rhumatismes Inflammatoires Chroniques (AFP)
- Monsieur Alain DEVILLERS (suppléant), représentant l'association des insuffisants respiratoires (ANFIR)
- Madame Roselyne LALOU (suppléante), représentant l'association UFC Que choisir.
- Madame Françoise SANDONA, invitée permanente.

AUTRES REPRÉSENTANTS

- Monsieur David SCHOENBAERT, représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (titulaire)
- Madame Laurence DUSART, représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (suppléante)
- Madame Sylvie FALKOWSKI, représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (suppléante)
- Madame Magali CHELALI, représentante du Personnel (titulaire)
- Monsieur David DELRUE, représentant du Personnel (suppléant)
- Madame Michelle MAILLOT, représentante du Conseil de surveillance (titulaire)
- Monsieur Jean-Baptiste GUIOT, représentant du Conseil de surveillance (suppléant)
- Madame le Docteur Claire HUART, coordinatrice de la gestion des risques
- Madame Marie-Chantale GUILLAUME, coordinatrice générale des soins.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter Monique BLAISE, Chargée des relations avec les usagers : 03.27.14.03.28.

VOTRE SORTIE



PRIX DE VOTRE SÉJOUR	34
PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT	36

LE CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES

VOTRE SORTIE



Le Médecin qui vous soigne a autorisé votre sortie, votre séjour est donc terminé. Lors de votre départ, vous devez vous rendre ou envoyer un membre de votre famille au service des admissions, afin :

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

PRIX DE VOTRE SÉJOUR

Principalement pris en charge par l'Assurance Maladie, les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour, le forfait journalier et éventuellement la participation forfaitaire* voire les frais spécifiques liés à l'hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale.



LES FRAIS DE SÉJOUR

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

Si vous êtes assuré social, ils sont principalement pris en charge forfaitairement par l'Assurance Maladie (Sécurité Sociale).

La part non prise en charge par la Sécurité Sociale s'appelle le ticket modérateur. Si vous n'êtes pas affilié(e) à une mutuelle et si vous n'êtes pas exonéré(e) pour une raison particulière, ce ticket modérateur vous sera facturé. Il est généralement égal à 20% du tarif de prestation en vigueur dans l'établissement, tarif que vous pouvez consulter au service des admissions.

* Si vous subissez une intervention chirurgicale dont l'ensemble des actes exonérants est supérieur ou égal à 120€, la participation forfaitaire s'élèvera à 18€.

■ LE FORFAIT JOURNALIER

Il **constitue votre contribution**, obligation minimale légale, aux dépenses hôtelières. Si votre mutuelle ne prend pas en charge ce forfait, vous devrez le régler le jour de votre départ, au cours des formalités de sortie au service des admissions. Dans le cas contraire, une facture vous sera adressée au domicile.

■ L'HOSPITALISATION DANS LE CADRE DE L'ACTIVITÉ LIBÉRALE DES MÉDECINS

Si vous souhaitez être traité(e) dans le cadre de l'activité libérale des Praticiens Hospitaliers ayant opté pour ce mode d'exercice, vous devez en faire la demande écrite à l'aide d'un imprimé qui vous sera remis par la Secrétaire médicale du service de soins. Cette hospitalisation est susceptible d'entraîner des suppléments qui vous auront été préalablement communiqués par le Praticien. Les honoraires médicaux et les éventuels dépassements autorisés sont à régler au guichet des admissions. Votre caisse de Sécurité Sociale et votre mutuelle vous les rembourseront selon les barèmes officiels et leurs propres modalités.



ATTENTION : Cet imprimé est indispensable aux organismes de Sécurité Sociale pour le paiement des indemnités journalières, le remboursement des frais de transport en ambulance... et éventuellement pour votre employeur.



Le service des admissions est à votre disposition pour répondre à la diversité des cas particuliers (accueil hospitalisation, Urgences, Maternité). N'oubliez pas d'apporter tous les documents dont vous disposez pour établir au mieux votre dossier.

■ COMMENT PAYER CES FRAIS D'HOSPITALISATION

Pour la part restant à votre charge, vous pouvez choisir de régler :

- En espèces,
- Par chèque bancaire,
- Par carte bancaire, aux guichets du service des admissions du site Désandrouin (Hôpital Jean BERNARD, Maternité).
- Par paiement en ligne sécurisé : www.ch-valenciennes.fr



■ OÙ PAYER CES FRAIS D'HOSPITALISATION ?

AUX GUICHETS DES RÉGIES SITUÉS AU SERVICE DES ADMISSIONS :

- **Hall de l'Hôpital Jean BERNARD** : en semaine : 7h45-18h00 - le samedi : 7h45-12h00
- **Maternité** : 8h00-18h00, le samedi : 8h00-12h00 et 13h00-17h00
- **Centre Psychothérapique de Saint-Saulve** : 8h00-12h00 et 13h00-17h00
- **Fondation Louis Duvant** : en semaine : 8h30 à 17h00 (renseignements et prise de rendez-vous).
- **EHPAD « La Rhônelle »** : 8h30-12h00 et 13h00-17h00
- **Résidence du Val d'Escaut** : 8h30-12h00 et 13h00-17h00
- **Fondation Serbat** : 14h00-15h00
- **Foyer Logement les Chartriers** : en semaine : 10h00 à 16h30 - le samedi : 10h00-12h00

DÈS RÉCEPTION DES AVIS DES SOMMES À PAYER, VOUS POUVEZ AUSSI VOUS RENDRE AU SERVICE DU TRÉSOR PUBLIC (TRÉSORERIE) implanté au niveau du site central (Avenue Désandrouin) dans le bâtiment Désandrouin (face au parking à étages P1- cf plan pages 6 et 7)

OUVERTURE DES GUICHETS DU LUNDI AU VENDREDI : DE 8H30 À 12H00 ET DE 13H30 À 16H00.



ATTENTION : En cas de non paiement, le trésorier est habilité à recourir à diverses procédures : l'opposition sur salaire auprès de votre employeur, sur vos comptes bancaires ou sur vos allocations familiales sous conditions, ou encore la saisie de votre mobilier par voie d'huissier.

■ PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT

Les transports liés à l'entrée et à la sortie du séjour hospitalier peuvent être pris en charge sur prescription médicale, quels que soient les modes de transport, y compris les transports en commun ou les moyens de transport individuels.

Pour votre sortie, le Médecin précise si votre état de santé exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger. Dans ce cas, communiquez les coordonnées de votre ambulancier au Cadre de santé.

A défaut, un service d'ambulance dit de « tour de rôle » sera contacté.

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

Un nouvel accord entre le Centre Hospitalier, Q-Park et la CPAM vous permet de vous faire rembourser, sous certaines conditions, de vos déplacements et de vos frais de parking avec votre véhicule personnel. Une plaquette d'information, disponible aux accueils, dans les services et aux consultations, vous précise les modalités de remboursement. N'hésitez pas à la demander.

NOS ENGAGEMENTS



LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ	38
LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR	39
LES SOINS PALLIATIFS	40
LA SANTÉ PUBLIQUE	41
LE PRÉLÈVEMENT ET LE DON D'ORGANES	42
LA PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES	44
LA TRANSFUSION SANGUINE	48
LA BIENTRAITANCE	49
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	49
LE TRAITEMENT PATIENT	50
TRUKADIR	50

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est certifié depuis janvier 2011, selon les dernières exigences en vigueur, pour une durée de validité de quatre ans.

Le résultat complet est consultable sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

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.

■ **LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR**

«Prévenir, traiter, ou soulager votre douleur, c'est possible»

■ **CONTRAT D'ENGAGEMENT**

Au Centre Hospitalier de Valenciennes, les équipes s'engagent à respecter l'Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique stipulant que « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

De fait, elles s'engagent à prendre en charge votre douleur en :

- **PRÉVENANT** les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injection, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.



- **TRAITANT OU SOULAGEANT** les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les douleurs après une intervention chirurgicale ou liées aux fractures, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

- « **VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN** »

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez en parler à l'équipe soignante. Il existe des outils mesurant la douleur, adaptés à chacun.



- « **Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal** »

- En répondant à vos questions,
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées. N'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez visionner le film « votre douleur n'est pas une fatalité » sur le meuble multimédia dans la rubrique « film/activités du CHV».

■ LES SOINS PALLIATIFS



Pour répondre à la loi n°99-477 du 9 juin 1999, toutes les équipes soignantes du Centre Hospitalier de Valenciennes concourent à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs pour tous.

Ces équipes sont accompagnées, soutenues, conseillées et formées par l'Equipe Mobile de Soins de Support et Palliatifs (EMSSP). L'Equipe Mobile de Soins de Support et Palliatifs est une équipe pluridisciplinaire (Médecin, Psychologue, Infirmières, Esthéticienne médico-sociale, Musicothérapeute, Secrétaire) mise à la disposition des patients, de leur famille et entourage, du personnel soignant.

L'Equipe Mobile de Soins de Support et Palliatifs intervient à votre demande ou à la demande de l'équipe soignante avec votre accord.

INTERVENTION PROPOSÉES :

Expertise médicale et éthique, conseils diagnostiques et thérapeutiques, suivi et soutien psychologique.

L'Equipe Mobile de Soins de support et Palliatifs
peut intervenir du

lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.

Téléphone : 03 27 14 31 98

■ LE DROIT DES MALADES RELATIF À LA FIN DE VIE

La Loi LEONETTI du 22 avril 2005 énonce les principes suivants :

- La sauvegarde de la dignité du patient
- Le refus de l'acharnement thérapeutique mais aussi de l'euthanasie.
- Le respect de la volonté du patient s'il souhaite interrompre son traitement, ou ne pas l'entreprendre, et ce après avoir été clairement informé des conséquences possibles de son choix.



- Soulager sa souffrance, même si cela peut avoir pour effet secondaire d'abrégé la vie dès lors que le patient a été informé du risque.

Dans le cas où la personne n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté, toute décision concernant la poursuite des soins ou leur interruption sera prise de façon collégiale, au sein de l'équipe médicale, après avoir préalablement consulté les directives anticipées que le malade aurait pu formuler dans les trois ans qui précèdent, et la personne de confiance (si celle-ci a été désignée). Les avis de la famille et de l'entourage sont également pris en compte.

■ LA SANTÉ PUBLIQUE

■ L'AIDE AUX PERSONNES PRÉSENTANT UNE ADDICTION



Le Centre La Boussole accueille, informe, évalue et/ou oriente toute personne se présentant dans la structure quelle que soit son addiction avec ou sans produit (alcool, tabac, drogue, jeux, Internet...)

C'est un Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA). L'équipe pluridisciplinaire du centre,

composée de Médecins, Assistante Sociale, Infirmières, Diététiciennes, Psychologue et Secrétaire, s'engage à accompagner la personne dans sa motivation au changement, dans son adhésion aux soins et/ou dans le maintien de son abstinence. L'objectif de l'équipe est d'améliorer la qualité de vie et la santé des personnes et/ou de l'entourage en difficulté avec une addiction. Le Centre La Boussole propose des consultations gratuites, un accueil individuel et confidentiel, des entretiens avec l'environnement familial et/ou l'entourage proche, des ateliers thérapeutiques.

Secrétariat : 03 27 14 05 90

■ L'AIDE AU SEVRAGE TABAGIQUE

L'Unité de Coordination de Tabacologie (UCT) accueille toute personne désirant une aide pour la réduction du risque tabagique.

Un accompagnement global est réalisé. Il permet le sevrage tabagique en limitant la prise de poids.

Le soutien motivationnel facilite la démarche et diminue le risque de rechute.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est membre du réseau officiel « Hôpital sans tabac ».

Poste infirmier : 03 27 14 37 84



■ L'AIDE AUX PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

L'Espace BAUDELAIRE, permanence d'accès aux soins de santé, s'adresse aux personnes sans résidence stable, sans abri, sans couverture sociale ou en cours de régularisation des droits sociaux, ayant des difficultés d'accès aux soins.

L'équipe de l'Espace BAUDELAIRE, **composée d'un Médecin, d'une Infirmière et d'une Assistante Sociale, accueille et aide la personne en situation de précarité** dans les démarches d'accès aux soins en externe et d'ouverture des droits sociaux. C'est un lieu d'information, d'écoute, d'orientation, de prévention et de soins.

Assistante sociale : 03 27 14 03 44

Poste infirmier : 03 27 14 03 43

L'Equipe mobile RIMBAUD, composée d'Infirmiers, d'un Psychologue, d'une Educatrice spécialisée, assure la prise en charge des personnes démunies à l'extérieur du Centre Hospitalier de Valenciennes, en partenariat avec les structures d'accueil et d'hébergement d'urgence du Valenciennois. L'équipe réalise une prise en charge sanitaire, sociale et psychologique

de toute personne en demande vivant dans la précarité en proposant des permanences santé dans différents accueils de jour, des accompagnements des usagers dans leurs démarches de santé et/ou sociales. L'équipe mobile RIMBAUD assure également des maraudes nocturnes. L'équipe est joignable par l'intermédiaire du **115** : numéro d'urgence sociale anonyme et gratuit.



■ L'EXAMEN MEDICO-LÉGAL DE VICTIMES D'AGRESSION

L'Unité Médico-Judiciaire du vivant (UMJ) du service de Médecine Légale procède dans des locaux de consultations qui lui sont propres, et dans le cadre de réquisitions, à des examens médico-légaux de victimes aux fins de délivrance de certificats de constatations de blessures mentionnant une Incapacité Totale

de Travail à destination des autorités judiciaires.

Les victimes ainsi reçues au sein de l'UMJ par le Médecin légiste font l'objet d'un accueil confidentiel et peuvent si elles le souhaitent bénéficier d'une écoute par la Psychologue du service.

Secrétariat : 03 27 14 34 54

■ LE PRÉLEVEMENT ET LE DON D'ORGANES



Comme le don du sang, le recours à un prélèvement d'organes et de tissus peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'une autre personne.

■ QUE DIT LA LOI ?

Principe du « consentement présumé » : Toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps après sa mort, en vue d'une greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

Gratuité : Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

Anonymat : Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille peut cependant être informée du résultat des greffes.



Lieu de mémoire : Il se situe à l'entrée des quatre Tours de l'Hôpital Jean BERNARD. Il est destiné à rendre hommage aux donneurs d'organes et à leurs proches.

Pour toute précision ou demande de renseignement, vous pouvez vous adresser au Médecin responsable de l'UCPOT ou à l'Infirmière coordinatrice de prélèvement d'organes :

Unité de Coordination des Prélèvements d'Organes et de Tissus : 03 27 14 30 75

Dire son choix sur le don d'organes et connaître celui de ses proches, c'est se donner toutes les chances de respecter la volonté de chacun.



■ PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES AU CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES ET INDICATEURS



Une infection nosocomiale est une infection acquise à l'hôpital, c'est-à-dire qui apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation. En matière de santé, le « risque zéro » n'existe pas et toutes les infections nosocomiales ne sont pas évitables : en effet ces infections touchent plus particulièrement les personnes fragilisées (enfants en bas âge, sujets âgés, patients atteints de pathologies graves, personnes dénutries...). En conséquence, en ce qui concerne les infections, le devoir des établissements de soins est de prévenir la part évitable et d'améliorer la prise en charge de la part inévitable en appliquant les recommandations et la réglementation en vigueur dans ce domaine.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes s'est engagé dans une démarche de prévention du risque infectieux associant les personnels médicaux et soignants ainsi que la Direction de l'établissement.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a été mis en place depuis 1988. Il définit dans le cadre d'un programme réactualisé chaque année les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention : protocoles, surveillance, évaluation... Le CLIN associe dans ses travaux les professionnels de santé et administratifs de l'hôpital et des représentants des usagers.

Une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) est chargée d'appliquer sur le terrain la politique définie par le CLIN. Cette unité comporte un Praticien, un Assistant spécialiste et plusieurs Infirmières hygiénistes. Les actions de l'E.O.H. sont relayées dans les unités de soins grâce à des référents en hygiène spécifiquement formés. Les actions menées concernent la formation des agents, la prévention, l'élaboration de protocoles, l'hygiène de l'environnement, la surveillance et la prévention de la diffusion des bactéries multirésistantes aux antibiotiques. Le lavage des mains et l'utilisation des solutés hydroalcooliques (SHA) pour l'hygiène des mains font l'objet d'une vigilance permanente. Par ailleurs, une collaboration et une participation aux réseaux nationaux et interrégionaux de

surveillance est en place depuis plusieurs années. Des précautions particulières peuvent être mises en œuvre, vous concernant ou concernant vos visites, en fonction de votre état de santé ; il est important que vous les respectiez. Le Médecin qui vous suit est en mesure de répondre à vos interrogations à ce propos. D'une manière plus générale, il peut également vous fournir des renseignements sur le CLIN et son fonctionnement.

En étroite collaboration avec la Direction, la communauté médicale et les personnels paramédicaux, **le Centre Hospitalier de Valenciennes s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales.**

La mise en œuvre d'un tel dispositif passe par :

DES STRUCTURES ET DES GROUPES DE TRAVAIL ACTIFS ET COMPÉTENTS :

- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Unité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (ULIN)

DES PROCÉDURES VALIDÉES ET RÉDIGÉES PAR DES PROFESSIONNELS DE L'HYGIÈNE pour tous les actes de soins, l'hygiène des mains, l'entretien des locaux.

DES ACTIONS DE TERRAIN : formations

DES ACTIONS D'ÉVALUATION : audits et observations des pratiques

■ 1. TABLEAU DE BORD DE LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES DU CENTRE HOSPITALIER DE VALENCIENNES

Dans le cadre du programme national de lutte contre les infections nosocomiales 2005-2008 élaboré par le Ministère de la Santé, il est prévu que chaque établissement de santé public ou privé produise chaque année des indicateurs intégrés dans un « tableau de bord ». Ce tableau de bord doit être le reflet de l'engagement de l'établissement en matière de prévention. Ces indicateurs sont des indicateurs de moyens et/ou de résultats : ils ont été mis à jour en 2014 avec un niveau d'exigence plus élevé comprenant : ICALIN2, ICSHA2, ICALISO, ICATB et le score agrégé. Le tableau de bord publié en 2015 et issu des chiffres de 2013 pour le Centre Hospitalier de Valenciennes est le suivant :

LEGENDE

 : NR : Non répondant - DI : Données Insuffisantes - NC : Non concerné

Lutte contre les infections nosocomiales

Source : BilanLin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Année 2014				
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre		95/100 A
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains		155/100 A
Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement		82/100 B
Année 2013				
Maîtrise des bactéries multi-résistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes, les moyens mobilisés et les actions mise en œuvre par l'établissement		92/100 B
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques		93/100 A



En 2014, dans la Lutte contre les Infections Nosocomiales, le Centre Hospitalier de Valenciennes figure en termes de prévention et de classement parmi les meilleurs au niveau régional et national.

Notre établissement voit ses indicateurs progresser chaque année.

2. INDICATEURS DE QUALITÉ DES SOINS

La qualité de la prise en charge du patient se mesure également par le biais d'indicateurs de tenue de dossier. C'est pourquoi sont donnés ci-après les résultats de notre établissement à partir d'indicateurs suivis par tous les établissements de santé, de façon biennale (tous les deux ans).

Trois filières sont concernées : MCO : Médecine Obstétrique, Chirurgie, SSR : Soins de Suite et de Rééducation, et Santé mentale.

« Prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral » Année 2014

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Début des symptômes de l'accident vasculaire cérébral	Date et heure de survenue des symptômes lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	Cet indicateur évalue si la date et l'heure de début des symptômes ont été notées dans le dossier du patient hospitalisé pour un infarctus cérébral	MCO	87/100 B
Evaluation du besoin de rééducation dans le cadre de l'accident vasculaire cérébral	Evaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	Cet indicateur mesure si l'évaluation par un professionnel de la rééducation (médecin de médecine physique et de réadaptation, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute) a été notée dans le dossier du patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral	MCO	93/100 A
Qualité du dossier patient dans le cadre de l'accident vasculaire cérébral	Tenue du dossier patient dans le cadre de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral	MCO	77/100 B

« Prise en charge hospitalière de l'infarctus du myocarde » Année 2014

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Prescriptions médicamenteuses après un infarctus du myocarde	Prescriptions médicamenteuses appropriées après un infarctus du myocarde	Cet indicateur évalue la prescription de l'ensemble des traitements nécessaires en l'absence de contre-indication à la sortie de l'établissement de santé pour un patient hospitalisé pour un infarctus du myocarde	MCO	93/100 B
Hygiène de vie après un infarctus du myocarde	Sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques après un infarctus du myocarde	Cet indicateur évalue la sensibilisation du patient aux règles hygiéno-diététiques au cours ou à l'issue du séjour hospitalier après un infarctus du myocarde	MCO	59/100 C

« Prévention et prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat » Année 2014

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Prévention de l'hémorragie après un accouchement	Prévention de l'hémorragie lors de la délivrance après un accouchement	Cet indicateur évalue si la modalité de la délivrance, la réalisation d'une injection prophylactique d'ocytocine et le contrôle de l'état du placenta ont été notés dans le dossier de la patiente	MCO	97/100 A
Surveillance clinique après un accouchement	Surveillance clinique minimale en salle de naissance après un accouchement	Cet indicateur évalue la surveillance clinique minimale dans les 2 heures qui suivent l'accouchement et l'examen autorisant la sortie de la patiente de la salle de naissance	MCO	75/100 B
Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat	Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat	Cet indicateur évalue si l'heure du diagnostic, le volume de sang perdu et la réalisation d'au moins un geste endo-utérin sont notés dans le dossier de la patiente	MCO	87/100 B

3. INDICATEURS DE SÉCURITÉ DES SOINS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Qualité du dossier patient	Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé	MCO	83/100 B
			SSR	68/100 C
			PSY	70/100 C
			HAD	NC NC
Courrier de fin d'hospitalisation	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi	MCO	60/100 C
			SSR	91/100 A
			PSY	66/100 C
			HAD	NC NC
Evaluation de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier	MCO	95/100 A
			SSR	100/100 A
			HAD	NC NC

Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	MCO	91/100	A
			SSR	89/100	B
			PSY	60/100	C
			HAD	NC	NC
Qualité du dossier anesthésique	Tenue du dossier anesthésique	Cet indicateur évalue la qualité du dossier anesthésique	MCO	93/100	A
Evaluation du risque d'escarre	Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte	HAD	NC	NC
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer	MCO	85/100	B

Source : QUALHAS



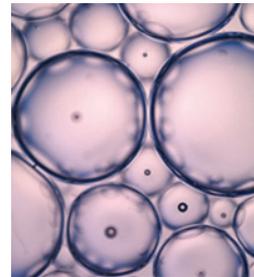
LES AUTRES INDICATEURS :

A côté du tableau de bord officiel présenté précédemment, la participation à des enquêtes régulières permet de mesurer l'amélioration de nos performances en termes de résultats :

ENQUÊTE NATIONALE DE PRÉVALENCE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES :

Cette enquête qui a lieu tous les cinq ans mesure la proportion de patients atteints par une infection nosocomiale un jour donné dans **chaque établissement de santé : diminution de 46% du taux de prévalence des infections nosocomiales en cinq ans pour le Centre Hospitalier de Valenciennes.**

Enquête « Bactéries multi-résistantes aux antibiotiques » : diminution de 25% du taux d'incidence du Staphylocoque doré multi-résistant en cinq ans.



4. LES PERSONNES RESSOURCES

Des professionnels formés et compétents sont en mesure de répondre à vos interrogations :



Unité de lutte contre les infections nosocomiales :

- Praticien hygiéniste Responsable de l'ULIN :
Dr. A.A CRACCO
- Praticien hygiéniste :
Dr. C. HUART

Comité de lutte contre les infections nosocomiales :

- Président :
Dr. C. CATTOEN

Une démarche qualité visant à une certification ISO 9001 de l'ULIN a été obtenue en 2012. Chaque unité de soins dispose d'un référent médical et de référents soignants en hygiène.

■ LA TRANSFUSION SANGUINE

Au cours de votre hospitalisation, vous serez peut-être amené(e), si votre état de santé le nécessite, à bénéficier d'une transfusion sanguine.

La transfusion sanguine est un traitement médical qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes ou de facteurs de coagulation. Pour chacune de ces situations, il existe un produit spécifique. Comme tout traitement, la transfusion sanguine comporte des avantages et des inconvénients.

Elle n'est envisagée par votre Médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

Les inconvénients sont rares et le plus souvent sans gravité ou exceptionnellement plus conséquents.

QUOIQU'IL EN SOIT, FACE À CES RISQUES, NOS ÉQUIPES SONT VIGILANTES :

- Le Centre Hospitalier de Valenciennes s'approvisionne en produits sanguins auprès de l'Etablissement Français du Sang qui dispose d'un important site de distribution au sein même du Centre Hospitalier. Tous les produits distribués par l'Etablissement Français du Sang sont rigoureusement contrôlés aux différentes étapes de fabrication et répondent aux normes obligatoires de sécurité et de qualité.
- Des examens obligatoires permettant de s'assurer que le produit convient au patient sont réalisés avant chaque transfusion
- Dans tous les cas le patient ou la personne de confiance sont informés des produits qui sont transfusés.
- Le personnel soignant est régulièrement formé (plan de formation annuel) et évalué (audit) sur les pratiques transfusionnelles.
- Tout incident ou effet indésirable survenant au cours d'une transfusion fait l'objet d'une analyse complète.



Si toutefois vous avez des questions, n'hésitez pas à interroger l'équipe médicale et paramédicale.

■ LA BIENTRAITANCE

Au Centre Hospitalier de Valenciennes, la bientraitance est un engagement :

POUR L'ÉTABLISSEMENT :

- Organiser de façon efficiente le parcours de soin du patient.
- Offrir un confort en adéquation avec les besoins de la personne.
- Maintenir les liens humains et familiaux.
- Garantir une réponse aux attentes.

POUR LES PROFESSIONNELS :

- Dispenser des soins s'inscrivant dans une amélioration continue de la qualité et de la sécurité dans une évaluation des pratiques professionnelles.
- Respecter les chartes de la personne hospitalisée, de la personne âgée dépendante, de l'enfant hospitalisé.
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur.

POUR L'USAGER ET SES PROCHES :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions.
- Participer à la prise en charge de sa maladie avec les équipes.
- Respecter le règlement de l'établissement.
- Respecter l'organisation du service.

POUR TOUS :

- Echanger des informations en respectant la confidentialité et la discrétion.
- Ecouter et se rendre disponible.
- Respecter les règles de politesse et de bon sens.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

■ LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le Centre Hospitalier mène une politique de développement durable depuis plusieurs années.

Nous favorisons les pratiques et les modes d'organisation les plus respectueux de l'environnement, des ressources naturelles et des personnes. Nous orientons tous nos projets et toutes nos activités en nous préoccupant de leur dimension sociale pour les usagers et le personnel, tout en veillant à préserver l'environnement et en visant un équilibre économique. Ces engagements sont déclinés dans la charte affichée dans tous les services. Les pratiques des professionnels tiennent compte du développement durable jusque dans les prises en charge soignantes.

Nous invitons les patients et leurs familles à réaliser les mêmes éco-gestes qu'à leur domicile :

- Communiquer dans le calme et le respect de l'autre.
- Fermer les robinets après utilisation de l'eau,
- Eteindre les lumières dès que cela est possible,
- Veiller au respect des locaux et des matériels, signaler tout dysfonctionnement technique au personnel,
- En collaboration avec le personnel soignant, inciter les patients au tri des déchets.

LE TRAITEMENT PATIENT



DOIS-JE APPORTER MON TRAITEMENT À L'HÔPITAL ?

Oui : Il est important que vous apportiez les médicaments prescrits par votre Médecin, mais aussi ceux dispensés par l'officine de ville sans ordonnance, ceci afin de permettre au Médecin qui vous prend en charge de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez au domicile. Ils pourraient être utilisés dans l'attente d'approvisionnement des services par la Pharmacie de l'hôpital en tout début d'hospitalisation.

DOIS-JE APPORTER DES DOCUMENTS ?

Oui : Il est important de vous munir des ordonnances les plus récentes délivrées par votre Médecin traitant et/ou votre Médecin spécialiste.

DOIS-JE UTILISER MON TRAITEMENT PERSONNEL DURANT L'HOSPITALISATION ?

Non : Celui-ci vous sera demandé à l'entrée dans l'unité. En effet, votre traitement vous sera dispensé par la Pharmacie hospitalière. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital, leur poursuite sera évaluée par le Médecin dans l'unité de soins.

DANS QUEL LIEU SERA STOCKÉ MON TRAITEMENT PERSONNEL ?

Identifié à votre nom, il sera placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie.

VAIS-JE RÉCUPÉRER MES MÉDICAMENTS À LA SORTIE ?

Oui : Vos médicaments personnels vous seront rendus lors de votre départ de l'unité de soins, pensez à les réclamer avant de quitter l'unité.



L'annonce d'un cancer dans une famille est souvent une période critique et déstabilisante. Face à cette maladie grave, les parents se sentent souvent démunis et inquiets au moment d'aborder ce sujet avec les enfants.

De nombreuses questions se posent alors : Ne vais-je pas trop l'inquiéter si je lui dis que j'ai un cancer ? Vais-je réussir à lui expliquer la maladie ? Et s'il me pose des questions sur les évolutions de la maladie ?

Pour aborder ces questions difficiles mais néanmoins nécessaires, des professionnels du service d'Oncologie ont réfléchi à un espace dédié à l'échange. Amandine DUHAMEL, Psychologue, et le Dr. Isabelle BONNET, Oncologue, ont ainsi créé Trukadir : un groupe d'expression destiné aux

enfants dont l'un des parents est atteint de cancer. Venir à ce groupe permet aux enfants de s'exprimer librement autour de la maladie, de mieux la comprendre par le biais de la parole, du jeu ou du dessin. Il a également pour but d'aider les parents à communiquer plus sereinement avec leurs enfants sur ce sujet.

Il est ouvert aux enfants âgés de 4 à 13 ans accompagnés d'une personne référente (parents, grands-parents, etc). Il se déroule un mercredi par mois de 14h00 à 16h00 au sein du service d'Oncologie.

Pour plus de renseignements et/ou inscrire vos enfants, n'hésitez pas à contacter le secrétariat d'Oncologie au : 03 24 14 50 12.



centre hospitalier de Valenciennes

Avenue Désandrouin – C.S. 50479
59322 VALENCIENNES CEDEX
Tél. : 03-27-14-33-33 (standard)

Visitez le site Internet
du Centre Hospitalier de Valenciennes :
www.ch-valenciennes.fr



Réalisation : Délégation à la Communication du CHV
Mai 2016
Photos : Délégation à la communication, Samuel DHOTE et Fotolia



Rejoignez la page Facebook
du Centre Hospitalier de Valenciennes