

Centre Hospitalier de Valenciennes

Livret d'accueil



Hôpital Jean BERNARD

Hôpital Jean BERNARD



Votre sécurité, notre priorité

CENTRE HOSPITALIER
DE VALENCIENNES



Bienvenue

sommaire

• qui sommes nous ?	2
• votre séjour ?	3
• nous reconnaître	6
• le droit à la bientraitance	7
• la vie hôtelière	8
• les associations	9
• vos droits et vos devoirs.....	10
• la santé publique	12
• la sécurité	13
• votre sortie	14
• le dossier médical	17
• règlement général de protection des données	18
• plateau des consultations	19
• contacts	20

Personnel médical (données DIREM actualisées), soignant, administratif, médico-technique et technique (données DRH actualisées)

500
médecins

150
internes



MÉTIER S

4000
agents
non-médicaux



qui
somm es - nous ?

Capacité d'accueil en hospitalisation

2000
lits
et places



264
chirurgie

dont
22 lits de Chir Gynécologique (pole 8),
3 lits Chir Gynécologique Ambulatoire (pole 8), et
30 lits Chir Ambulatoire hors Gynéco

603
médecine

dont
34 pour la Pédiatrie et
58 pour l'Unité de Médecine aigüe gériatrique

450
EHPAD

dont
90 en soins longue durée (USLD et UHR Val d'escaut)

63
maternité

Gynécologie-Obstétrique

105
SSR

17  dont 8 en urgences enfants

52 Hémodialyse
4 Orthogénie

147 psychiatrie

un hôpital tourné vers la performance

acquisition d'un robot chirurgical de dernière génération

une salle hybride trois nouvelles salles conventionnelles au bloc opératoire

des centres spécialisés en ophtalmologie, urologie et obésité

ouverture de services de chirurgie de la main et du pied, de cancérologie ORL développement de techniques et de méthodes innovantes en ambulatoire

une action territoriale coordonnée



Référent du territoire de santé du Hainaut-Cambrésis, le Centre Hospitalier de Valenciennes est un établissement pivot vis-à-vis des structures de soins et de la médecine de ville.

CONSULTATIONS 396391

120914
ADMISSIONS

SMUR
2 ÉQUIPES H24
5250 interventions par an

+1 RÉSIDENCE EN AUTONOMIE
4 EPHAD

URGENCES 106 524 passages
ADULTES 60 670 passages
OBSTÉTRIQUE 15 870 passages
PÉDIATRIQUE 29 984 passages

HÔPITAL DIGITAL (IA) ET CONNECTÉ (TÉLÉMÉDECINE) IA, TÉLÉAVC, TÉLÉPALLIA,...



MATERNITÉ DE NIVEAU 3
3258 ACCOUCHEMENTS

83 articles scientifiques sont publiés en moyenne chaque année dont près de la moitié dans des revues internationales de très bon niveau (rang A ou B)



RECHERCHE URC
50 praticiens participent activement à des protocoles de recherche clinique
154 ÉTUDES - 1500 PATIENTS

CANCÉROLOGIE

préconfiguration de l'Institut des cancers du Hainaut-Cambrésis

2^e CHIRURGIE
CANCER DU SEIN
HAUTS DE FRANCE



3^e CHIRURGIE
CANCER GYNÉCO
HAUTS DE FRANCE

IMAGERIE

279650 ACTES



43282 IRM

134410 PATIENTS

MÉDECINE NUCLÉAIRE



12937 ACTES

10558 PATIENTS

BIOLOGIE

84500000

B/BHN



2 sites de production H24
2 centres de prélèvements

ACCREDITATION COFRAC à 97,9%

3500 échantillons
traités par jour

Assure (tout ou partie) de la biologie pour
6 Centres Hospitaliers et 1 Clinique

CHIRURGIE

38788

INTERVENTIONS

ERAS® Society
Improving Perioperative Care Worldwide

LABELIX
REFERENTIEL QUALITE EN IMAGERIE MEDICALE

cofrac Accreditation
n°8-2562
HAS
HAUTE AUTORITE DE SANTE
EXAMENS MEDICAUX
Listes des sites et
portées disponibles
sur www.cofrac.fr

HOSPITALITE ASSISTANCE HÔPITAUX
PUBLIQUE DE PARIS

afaq
ISO 13485
Santé Medical
AFNOR CERTIFICATION

afaq
ISO 9001
Qualité
AFNOR CERTIFICATION

ISO
22000
CERTIFIED

ISO
9001:2008
CERTIFIED

afaq
ISO 14001
Environnement
AFNOR CERTIFICATION

nidcap

IHAB

Labels

la personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation et au-delà. Cette personne pourra vous accompagner et vous assister dans vos démarches concernant votre santé ou témoigner de votre volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de vous exprimer.



Le secret médical sera partagé aux professionnels de soins qui vous prennent en charge. Si vous souhaitez que le personnel partage ces informations avec un membre de votre famille ou un proche, vous devez le désigner en tant que personne de confiance.

votre séjour

horaires des bureaux d'admission

Hall de l'Hôpital Jean-Bernard : de 7h45 à 18h00 du lundi au vendredi et le samedi de 7h45 à 12h00. Les admissions sont délocalisées au service des Urgences le samedi après-midi et le dimanche.

Maternité MONACO : de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Institut de réadaptation Jean-Stablinski :

de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 du lundi au vendredi.

Centre de soins Psychiatriques Constance-Pascal :

de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Résidence La Rhônele : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Fondation Louis Duvant : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Résidence du Val d'Escaut : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Fondation Serbat : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Résidence Doux séjour : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

que dois-je emmener ?

Dois-je apporter mon traitement à l'hôpital ?

OUI. Les médicaments prescrits par votre médecin et ceux sans ordonnance.

Ces médicaments pourraient être utilisés en début d'hospitalisation après avis médical dans l'attente d'approvisionnement par la pharmacie de l'hôpital.

Dois-je apporter mes ordonnances ?

OUI. Les ordonnances les plus récentes délivrées par votre médecin traitant et/ou votre médecin spécialiste.

Dois-je utiliser mon traitement personnel durant l'hospitalisation ?

NON. Vos médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Où 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 vous seront rendus lors de votre sortie. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à les réclamer.

cas particuliers

accident de travail :

fournir la feuille d'accident délivrée par l'employeur (3 volets).

votre couverture sociale

Régime d'assurance maladie : Carte Vitale ou l'attestation d'ouverture de droits.

Régime complémentaire (le cas échéant) : carte de mutuelle, votre attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle) complémentaire ou votre attestation d'assurance privée.

les enfants mineurs

⚠ Une **autorisation écrite obligatoire** de la ou des personnes exerçant l'autorité parentale ou du représentant légal ainsi que le **carton de santé** de l'enfant sont indispensables.

⚠ Au moment de la sortie, l'enfant repart avec l'un de ses représentants légaux, un majeur mandaté par ces derniers ou sous demande manuscrite des parents.

voulez-vous
en savoir
plus ?



nous reconnaître

le savez vous ?

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



- Médecin
- Interne
- Étudiant hospitalier
- Cadre de santé
- Infirmier(ière)
- Diététicien(ne)
- Orthophoniste
- Masseur-kinésithérapeute
- Assistant(e) social(e)
- Manipulateur en radiologie
- Psychologue



● tous les professionnels des urgences



● Sage femme



● Aide-soignant(e)
● Auxiliaire de puériculture



● Secrétaire médicale
● Personnel du bloc et de la réanimation



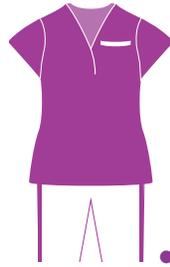
● Étudiant en soins infirmiers
● Élève aide-soignant(e)
● Élève auxiliaire de puériculture



● Pharmacie



● Agent des services hospitaliers



● Agent hôtelier



● Brancardier

le droit à la bienveillance

Organiser le meilleur parcours de soin du patient.
Offrir un confort adapté aux besoins de la personne.
Maintenir les liens humains et familiaux.
Garantir une réponse aux attentes.

pour les
professionnels

pour l'usager
et ses proches
pour tous



le
savez
vous ?

Charte
Romain Jacob

Dispenser des soins inscrits dans un démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité et soumis à 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.

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, l'organisation des services, les règles d'hygiène et de sécurité.

Échanger des informations en respectant la confidentialité et la discrétion.

Écouter et se rendre disponible.

Appliquer les règles de politesse et de courtoisie.

la lecture

Des 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 au personnel soignant lors de la sortie.

† ☪ ✨ **spiritualité**

Vous souhaitez être accompagné(e) par une personne dans la discrétion et le respect de vos convictions ? Contactez les services d'aumôneries par l'intermédiaire du personnel soignant ou par vous-même :

Aumônerie Catholique

Située dans le bâtiment "Hôtel Dieu", à côté de la crèche familiale du CHV.

Téléphone : 03.27.14.33.00

du lundi au vendredi (avant 17h00) et en cas d'urgence le samedi.

Par mail :

aumonerie-chv@ch-valenciennes.fr

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

Aumônerie Musulmane

Située dans le bâtiment "Hôtel Dieu", à côté de la crèche familiale du CHV, à côté de l'Aumônerie Catholique.

Téléphone : 03.27.14.06.21

tous les jours de 14h00 à 15h00.

Visites en chambre à partir de 15h00.

Par mail :

aumoneriemusulmane-chv@ch-valenciennes.fr

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

voulez-vous
en savoir
plus ?



la vie hôtelière

les chambres individuelles

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge en chambre individuelle et du service hôtelier associé. Le coût de cette chambre est de 50€ avec hébergement et de 25€ sans hébergement. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, ce coût sera intégralement pris en charge et vous n'aurez donc aucun frais supplémentaire. Vous pouvez faire ce choix lors de votre admission ou plus tard durant votre séjour.

les repas

Notre équipe restauration accorde une attention toute particulière à la préparation des repas et à la composition des menus. Ils sont élaborés avec notre service diététique.

les repas des patients

Le petit-déjeuner est servi à 7h00, le déjeuner à 12h00 et le dîner à 19h00.

Un agent du service hôtellerie passera en chambre pour connaître vos préférences et vous expliquer le fonctionnement du service restauration.

La centrale d'appel vous contactera et prendra en compte vos souhaits de repas pour le lendemain ou pour le week-end (sous réserve de régime alimentaire particulier).

les repas des 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.

Votre accompagnant pourra bénéficier d'un lit ou d'un fauteuil et de repas.

Pour cela, il est nécessaire que l'accompagnant achète des tickets repas :

Au service des Admissions du lundi au vendredi, de 7h45 à 18h00 et le samedi de 7h45 à 12h00.

la commande doit être passée avant 7h00 pour le repas du midi et avant 12h30 pour le repas du soir.

Repas accompagnant : 8,24€* - Supplément petit déjeuner : 2,63€*

*tarifs indicatifs

2000 repas
par mois sont
offerts aux



services complémentaires de confort les boutiques



Vous pouvez acheter journaux, magazines, viennoiseries et cadeaux dans les boutiques ELIOR des différents halls d'accueil de l'hôpital.

Hôpital Jean-Bernard

Du lundi au vendredi : 7h30 - 19h30

Week-ends et jours fériés : 9h00 - 18h00.

Maternité MONACO :

Du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30

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

Institut de Réadaptation Jean-Stablinski :

Du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00.

Fermée les week-ends et jours fériés.

le savez vous ?

Avec le forfait à 5,50 € et 33€/semaine, vous avez accès à **toutes les chaînes TNT** et les **suivantes** :



le savez vous ?

Le WI-FI est gratuit, la connexion se fait depuis l'écran de la chambre, 3 équipements possibles par patient.

téléphone, télévision & internet

Pour bénéficier du téléphone, de la télévision et d'Internet dans votre chambre, **un abonnement doit être souscrit auprès d'une des boutiques ou directement dans votre chambre** via la télévision ou le terminal multimédia. *(une notice d'utilisation est à disposition dans votre chambre)*

 Les horaires de souscription aux abonnements diffèrent des horaires classiques d'ouverture des boutiques.

Se renseigner sur place pour les horaires précis.

abonnez- vous à distance

composez le 1600 depuis le téléphone de votre chambre.

sans abonnement

  **gratuit**

rechargez votre compte depuis l'écran tv

depuis votre chambre : 1600

depuis l'extérieur : 03 27 14 08 80

depuis votre
Smartphone
via le QR Code



les MdU Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Valenciennes assos*

Plusieurs associations interviennent à l'hôpital. Elles sont présentes dans les services d'hospitalisation ou à la Maison des usagers dans le hall de l'Hôpital Jean-Bernard

La Maison des usagers est un lieu d'accueil et d'information animé par les bénévoles des associations qui ont un lien avec la santé publique.

C'est un espace d'échanges et de dialogue accessible à l'ensemble des usagers de l'hôpital (les patients, leurs proches, les visiteurs, le personnel...) et leur permet de :

- s'informer sur un problème de santé
- s'exprimer et préparer éventuellement leurs échanges avec les professionnels
- s'informer sur leurs droits
- de comprendre comment vivre avec une maladie ou un handicap
- entretenir leur santé

Les bénévoles vous accueillent pendant les heures de permanence.

Pour tout renseignement
contactez la
Direction de la Qualité
03 27 14 50 32

voulez-vous
en savoir
plus ?



*les associations

les directives anticipées

sont des instructions écrites relatives à la fin de vie que donne par avance une personne majeure et consciente, dans le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées s'imposent aux médecins pour toute décision concernant la limitation ou l'arrêt d'un traitement inutile, disproportionné ou prolongeant la vie de façon artificielle.

Si vous avez rédigé des directives anticipées ou si vous désirez en rédiger en cours de votre hospitalisation, veuillez les communiquer au personnel soignant qui les insèrera dans votre dossier médical.

vos droits

la 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.

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.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes s'approvisionne en produits sanguins auprès de l'Établissement Français du Sang qui dispose d'un important site de distribution au sein même du Centre Hospitalier.

Des examens obligatoires permettant de s'assurer que le produit convient au patient sont réalisés avant chaque transfusion.

Le patient ou la personne de confiance sont informés des produits qui sont transfusés.

vos devoirs

Les professionnels de santé sont à votre écoute et ont pour mission de prendre soin de vous et de votre santé.

Nous comptons également sur vous et vos accompagnants pour les respecter verbalement et physiquement.

De plus il est important de tenir compte des priorités qu'ils sont amenés à gérer : les interrompre dans leur tâche peut les amener à commettre des erreurs, merci de les solliciter au moment où ils sont disponibles ou de vous adresser à un autre soignant.

prévention des infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une infection acquise à l'hôpital, qui apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation. Ces infections touchent plus particulièrement les personnes fragilisées (patients immunodéprimés ou atteints de pathologies graves, sujets âgés, patients ayant des prises en charge invasives...).

Le devoir des établissements de santé est de prévenir les infections nosocomiales évitables et de s'assurer de la mise en place des recommandations et de la réglementation en vigueur.

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

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est en place depuis 1988. Il définit les actions préventives à mener en hygiène :

- formation,
- évaluation des pratiques,
- protocoles ...

et vos devoirs

La politique de prévention du risque infectieux est présentée aux instances et à la Commission des usagers.

L'Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) travaille en lien avec les professionnels de santé de l'hôpital et les correspondants hygiène pour la mise en place d'actions spécifiques au sein des services :

- la formation des agents,
- l'élaboration de protocoles,
- la surveillance épidémiologique (bactéries multirésistantes aux antibiotiques BMR et bactéries hautement résistantes BHR) et la surveillance environnementale

Des précautions complémentaires peuvent être mises en œuvre en fonction de votre statut infectieux, qui seront à appliquer pour vous et vos visiteurs, il est important que vous les respectiez afin d'éviter la transmission de microorganismes.



En application de l'article R. 6111-8 du code de la santé publique relatif aux activités de lutte contre les infections nosocomiales, les établissements de santé transmettent un ensemble de données à la Haute Autorité de Santé lui permettant de calculer des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de suivre leur évolution dans le temps.

le savez-vous ?

Ces indicateurs sont disponibles sur le site Internet du Centre Hospitalier de Valenciennes, onglet Le CHV, rubrique La qualité au cœur de nos préoccupations.

**l'Équipe
Mobile
de Soins
de
Support
et Palliatifs
(EMSSP)
est joignable
au
03 27 14 31 98.
du lundi au
vendredi de
8h00 à 17h00.**

**la lutte
contre la
douleur**

les soins palliatifs

L'Équipe Mobile de Soins de Support et Palliatifs interviennent à votre demande ou à la demande de l'équipe médicale avec votre accord.

Elle propose une expertise multidisciplinaire et éthique, des conseils diagnostiques et thérapeutiques, un suivi en consultation externe et un soutien psychologique, auprès de vous-même ou votre famille.

La Loi CLAYES LEONETTI du 2 février 2016 énonce les principes suivants :

- L'interdit fondamental de l'euthanasie
- Le refus de l'obstination déraisonnable
- Le respect de la volonté du patient
- La sauvegarde de la dignité du patient, le soulagement des souffrances et l'obligation de dispenser des soins palliatifs
- Le droit, sous conditions, à la sédation profonde et continue maintenue jusqu'au décès

Dans le cas où la personne n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté, toute décision concernant la poursuite des traitements ou leur interruption sera prise de manière collégiale, au sein de l'équipe soignante, après avoir préalablement consulté les directives anticipées éventuellement rédigées par le malade et la personne de confiance, ou à défaut, la famille et l'entourage

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...".



Charte de la personne hospitalisée Principes généraux

1 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.

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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.

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

9 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.

10 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.

11 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 entendu** 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.

**voulez-vous
en savoir
plus ?**



lutte contre les addictions 03 27 14 05 90

Le **Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention** en Addictologie (CSAPA) La Boussole accueille, informe, évalue et/ou oriente toute personne quelle que soit son addiction avec ou sans produit (alcool, tabac, drogue, jeux, Internet...).

L'équipe pluridisciplinaire accompagne la personne dans sa motivation au changement. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie et la santé de la personne et/ou de l'entourage en difficulté avec une addiction.

Le **Centre La Boussole** propose des consultations gratuites, individuelles et confidentielles, des entretiens avec l'environnement familial et/ou l'entourage proche, des ateliers thérapeutiques.

la santé l'aide aux personnes en précarité publique

L'Espace Baudelaire est la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) du Centre Hospitalier de Valenciennes.

La PASS propose un accueil et un accompagnement aux personnes sans couverture sociale ou avec une couverture partielle.

Elle facilite l'accès aux soins des personnes démunies et les accompagne dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

C'est un lieu d'écoute, d'information, d'orientation, de prévention et de soins

**assistante sociale
03 27 14 03 44**

le don d'organes 03 27 14 30 75

L'Unité de **Coordination et de Prélèvements d'Organes et de Tissus** (UCPOT) de notre établissement est habilitée à prélever les organes.

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.

Un **lieu de mémoire** a été créé en 2014 sur le site du Centre Hospitalier de Valenciennes afin de rendre hommage aux donateurs et à leurs familles. Il témoigne de la beauté de ce geste et de notre reconnaissance. Cet endroit se situe à proximité de l'entrée des Tours de l'hôpital Jean BERNARD.

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

l'aide au sevrage tabagique 03 27 14 05 90

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.

l'examen médico-légal de victimes d'agression 03 27 14 34 54

L'Unité Médico-Judiciaire (UMJ) du service de Médecine Légale procède dans des locaux de consultations dédiées et dans le cadre de réquisitions, à des examens médico-légaux de constatations de blessures mentionnant une incapacité totale de travail (ITT) à destination des autorités judiciaires.

Les victimes ainsi reçues par le médecin légiste font l'objet d'un accueil confidentiel et peuvent si elles le souhaitent bénéficier d'une écoute par un psychologue du service.

il est interdit



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.

tous, toutes responsables

Le Centre Hospitalier de Valenciennes déploie les mesures nécessaires afin de garantir le niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous et demande le respect de consignes élémentaires.



la sécurité

il est déconseillé



dans les zones signalées

conduite à tenir en cas d'incendie

conduite à tenir en cas de malveillance

les dépôts de valeurs et de bijoux



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'Hôpital.

Si vous constatez un **début d'incendie**, il est nécessaire de respecter les consignes suivantes :

- restez calme
- alertez le personnel du service
- suivez les consignes données par le personnel.

Pour tout constat d'acte de **malveillance** contactez le Poste Central de Sécurité au **03 27 14 32 31**.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est également équipé d'un système de vidéoprotection réparti sur l'ensemble de ses sites.

Pour rappel, sachez que patients comme familles sont responsables de leurs effets personnels.

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. À votre demande, un inventaire sera réalisé en votre présence.

Certaines chambres sont équipées d'un coffre à votre disposition. En vertu des **dispositions légales** en vigueur, les objets que vous conserverez sont **sous votre responsabilité en cas de perte, de détérioration ou de vol.**



⚠ Toute personne constatant une **situation anormale** doit la 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.

⚠ **Ne composez ce numéro qu'en cas de problème.**



le savez vous ?

le CHV : Lieu de Santé Sans Tabac

Dans la continuité du plan hôpital sans tabac, le Centre Hospitalier de Valenciennes s'engage dans la mise en œuvre d'une politique de lieu de santé sans tabac (LSST). Cette démarche vise à diminuer l'utilisation du tabac par la mise en œuvre d'une stratégie de prévention et d'accompagnement des patients mais également des membres du personnel.

Le médecin qui vous soigne a autorisé votre sortie.

Pour votre départ, vous devez vous rendre (ou un membre de votre famille) au service des admissions, afin de :

- **vérifier, voire compléter votre dossier administratif,**
- **régler les frais d'hospitalisation (ticket modérateur, forfait journalier)**
- **recevoir un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation.**



Comment payer les frais d'hospitalisation ?

Pour la part restant à votre charge aux guichets du service des admissions **en ligne** par **paiement sécurisé** sur www.ch-valenciennes.fr (le paiement en ligne se fera après redirection sur le site des finances publiques)



vosre sortie

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

Si vous êtes assuré social, 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.

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.

* 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€.

Où payer les frais d'hospitalisation ?

Aux guichets des services des admissions :

Hall de l'Hôpital Jean-Bernard, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et le samedi de 7h45 à 12h00

Aux guichets du service de Trésorerie :

Bâtiment Désandrouin - rez-de-chaussée.

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.

Centre Hospitalier de Valenciennes

Commission Des Usagers

“ Un remerciement, une réclamation, votre satisfaction nous sommes à votre écoute ”

Par internet

En vous exprimant sur le site : www.ch-valenciennes.fr

📄 Rubrique **LE CHV / nous contacter**

De vive voix

- 🗨️ 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).
- 🗨️ En consentant, au moment de votre séjour, à communiquer votre adresse mail afin de répondre à une enquête de satisfaction après votre retour à domicile.



En saisissant, 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.

Le rendez-vous est à prendre auprès de la Direction de la qualité de l'hôpital 03.27.14.03.28 ou blaise-m@ch-valenciennes.fr.

En cas de saisine de l'un des Médiateurs, vos plaintes et réclamations seront examinées par la Commission des Usagers (cf. ci-dessous).

Sa composition se limite aux Présidents, Médiateurs, Représentants des Usagers et invités permanents pour constituer le «Bureau des Plaintes et Réclamations».

Par écrit

En adressant votre courrier à : **Monsieur le Directeur Général,**

Centre Hospitalier de Valenciennes, Bât. Désandrouin - Av. Désandrouin - CS 50479, 59322 Valenciennes Cedex

composition

Monsieur S. RUVANT, représentant le Directeur

Présidence :

Docteur C. MEURISSE, médiateur médecin
Monsieur J.L. LOUIS, vice-président (représentant des usagers)

Médiateurs :

Docteur C. MEURISSE, médiateur médecin
Docteur C. FONTIER, (suppléante) médiateur médecin
Docteur T. BATONGA, (suppléant) médiateur médecin
Docteur B. LERNOUET, (suppléant) médiateur médecin
Madame M. BLAISE, médiateur non médecin
Monsieur D. CREPIN, (suppléant) médiateur non médecin

Représentants des usagers :

Madame M. MAILLOT, association des parents d'enfants handicapés (A.P.E.I.)
Monsieur J.- L. LOUIS, association du Nord de la France des Insuffisants respiratoires (ANFIR)
Madame R. LALOU, (suppléante), association UFC Que Choisir
Monsieur J.- P. PICHARD, (suppléant), association UFC Que Choisir

Autres représentants :

Docteur C. MEURISSE, président de la CME
Monsieur C. PAUMARD, représentant de la C.S.I.R.M.T
Madame L. COUPE, (suppléante) représentant de la C.S.I.R.M.T
Madame V. NIEWRZEDA, représentant du personnel
Monsieur D. DELRUE, (suppléant) représentant du personnel
Madame R. LALOU, représentant du Conseil de Surveillance
Monsieur J.B. GUIOT (suppléant) représentant du Conseil de Surveillance

Invités permanents :

Madame F. SANDONA, membre association Familles Rurales
Madame O. DEMOULIN, ingénieur qualité
Docteur C. HUART, coordinatrice de la gestion des risques
Madame P. LANNON, coordinatrice générale des soins
Madame SOUPLLET-VANPOUILLE, directeur juridique

Pour tout renseignement

03. 27. 14. 03. 28 ou blaise-m@ch-valenciennes.fr

Votre sécurité, notre priorité.



CENTRE HOSPITALIER
DE VALENCIENNES

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.

Lors de votre sortie, le médecin précise si votre état de santé exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger. Dans ce cas, vous pouvez demander un service d'ambulance ou transmettre les coordonnées de votre ambulancier au cadre de santé du service.

La prescription médicale par votre médecin traitant hors urgence, 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, vos déplacements et 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.

vosre sortie



Recours aux sociétés prestataires de soins à domicile

A la demande du médecin, une société prestataire de soins à domicile peut être sollicitée si nécessaire pour préparer votre sortie d'hospitalisation afin d'organiser la poursuite de certains soins à votre domicile sur prescription hospitalière. (Il ne s'agit pas d'une hospitalisation à domicile).

Vous serez interrogé pour choisir votre prestataire de soins à domicile. Si vous ne connaissez pas de prestataire il vous sera proposé une société sur la base d'une liste tournante de sociétés présélectionnées, signataires de la charte du CHV et évaluées par un comité interne compétent. Aucun lien d'exclusivité ne lie l'établissement de santé et un prestataire.

La visite du prestataire agréé se fait à la demande du médecin après prise de rendez-vous auprès du service. Ce sont les soignants qui autorisent l'entrée du prestataire dans votre chambre.



Chaque patient (et/ou ses représentants légaux) a la possibilité de demander personnellement l'accès à son dossier médical et la copie d'éléments de ce dossier. Vous pouvez, selon votre choix, consulter votre dossier médical sur place et, si vous le souhaitez, vous faire accompagner d'un médecin que vous aurez désigné et/ou en demander une copie.

Accès à votre dossier médical

le dossier médical

Le formulaire de demande d'accès au dossier médical doit être adressé auprès du secrétaire du service médical dans lequel vous avez été pris en charge.

Si vous ne connaissez pas le service de prise en charge ou si vous avez des difficultés à obtenir les éléments souhaités, vous pouvez contacter la Direction de la Qualité du Centre Hospitalier de Valenciennes au 03.27.14.50.32 (du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00). Les formulaires de demande de consultation du dossier médical sont téléchargeables sur le site Internet du Centre Hospitalier de Valenciennes :

www.ch-Valenciennes.fr

Votre dossier médical vous sera communiqué au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande et au plus tôt après un délai de réflexion de quarante-huit heures. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Lorsque le patient est décédé, l'accès au dossier est possible pour ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où il leur est nécessaire pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Pour la remise du dossier, il est indispensable de se munir :

- pour le patient : d'une preuve d'identité ;
- pour les ayants droit : d'un acte de notoriété ;
- pour les parents : du livret de famille ;
- pour les représentants légaux : du jugement les désignant comme tels.



règlement général de protection des données

La recherche basée sur la réutilisation des données déjà recueillies dans le cadre du soin

Vos informations médicales ainsi que vos échantillons biologiques collectés à l'occasion de votre prise en charge (ou celle de votre enfant) peuvent être réutilisés dans le cadre de recherches, d'études, ou d'évaluations dans le domaine de la santé.

B.1 Comment se déroulent ces recherches ?

Ces recherches n'impliquent aucune participation de votre part. Les professionnels intervenant dans la recherche, soumis au secret professionnel, recueilleront dans votre dossier médical les seules informations strictement pertinentes pour l'objectif scientifique poursuivi.

Votre nom et votre prénom seront remplacés par des numéros, ils ne figurent donc pas dans la base de données analysée.

Seuls les professionnels et leurs collaborateurs intervenant dans la recherche au sein de l'hôpital de Valenciennes peuvent conserver le lien entre le numéro et votre nom, de manière sécurisée.

B.2 Comment vos données de santé réutilisées sont-elles conservées ?

Vos informations médicales peuvent être conservées par le responsable de la recherche jusqu'à deux ans après la dernière publication des résultats de la recherche ou, en cas d'absence de publication, jusqu'à la signature du rapport final de la recherche.

Elles sont ensuite archivées sur support papier ou informatique pour une durée de vingt ans maximum.

le savez vous ?



Le Centre-hospitalier participe aux actions de surveillance et de prévention du programme national portant sur le risque infectieux. Des données de santé anonymisées (médicales ou administratives) vont être extraites à partir du système d'information hospitalier, seront hébergées sur un serveur répondant aux exigences de la réglementation actuelle et feront l'objet d'un traitement statistique réalisé de façon confidentielle par les instances sanitaires.

Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données, veuillez en faire part lors de votre hospitalisation.

Quels sont les droits dont vous bénéficiez sur vos données ?

La réutilisation de vos informations médicales s'effectue dans le respect du règlement général sur la protection des données, de la loi Informatique et libertés, et de vos droits :

➔ Droit d'information individuelle pour chacun des projets ou études : ces informations sont disponibles sur notre site internet : <https://www.ch-valenciennes.fr>

➔ Droit d'opposition : Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réutilisation de vos informations médicales à des fins de recherches, d'études ou d'évaluations dans le domaine de la santé, sans aucune conséquence sur la qualité des soins qui vous seront prodigués.

➔ Ainsi que les autres droits issus du RGPD : droit d'effacement, droits d'accès, de rectification et de limitation du traitement des données.

Quelles sont les modalités d'exercice de vos droits ?

Vous pouvez exercer l'ensemble de vos droits en écrivant au DPO du centre hospitalier de Valenciennes :

- Par mail à l'adresse : contact.dpo@ch-valenciennes.fr ;
- Par courrier au Centre hospitalier de Valenciennes - Délégué à la protection des données, 114 avenue Désandrouin, 59322 Valenciennes.

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

L'établissement s'engage à respecter les règles de protection de la vie privée afin de préserver la confiance des patients tout au long de leur parcours de soins.

Les traitements des données personnelles sont mis en œuvre dans le respect des dispositions du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD), de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, du code de la santé publique, et des référentiels de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Un délégué à la protection des données (DPO) a été nommé afin d'informer, de conseiller et de sensibiliser le personnel de l'établissement aux enjeux de la protection des données.

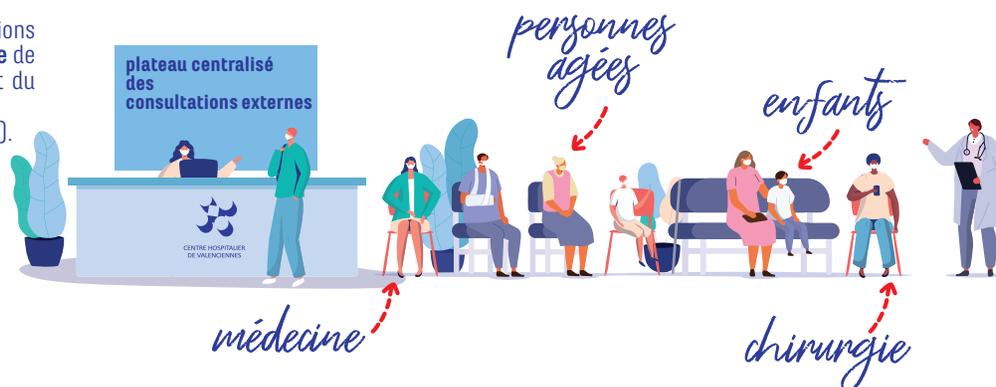
Il est le correspondant de la CNIL pour le Centre Hospitalier ainsi que des patients dans le cadre de l'exercice de leurs droits.



plateau des consultations

Le Centre Hospitalier de Valenciennes propose dans ses locaux des consultations dans de nombreux domaines médicaux et chirurgicaux. Les consultations externes sont ouvertes à tous et permettent la prise en charge des patients avec ou sans hospitalisation.

Le Plateau Centralisé des Consultations externes se situe au **Rez de Chaussée** de l'**Hôpital Jean-Bernard**. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (démarches administrative dès 7h45).



**le
savez
vous ?**



Vous pouvez prendre un rendez-vous dans différentes spécialités :
sur place
du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30
par téléphone
au 03 27 14 34 30
ou 24h/24 grâce à notre module de demande de rendez-vous en ligne.

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

contacts



médecine - chirurgie - obstétrique

Hôpital Jean-Bernard
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 âgées, 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

Résidence La Rhônele
Rue Davaine 59300 Valenciennes 03 27 47 50 80

Résidence du Val d'Escaut (EHPAD)
Pl. de la Concorde, Cité des Cheminots 59300 Valenciennes 03 27 14 76 76

Résidence Doux Séjour
2 rue de Roubaix 59410 Anzin 03 27 25 77 15

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.)
57 avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 05 90

Équipe mobile Rimbaud
Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 115

Espace Baudelaire
Avenue Désandrouin – 59322 Valenciennes Cedex 03 27 14 03 44

centre de soins de suite et réadaptaton

Institut Jean-Stablinski
57 avenue Désandrouin – 59300 Valenciennes Cedex 03.27.14.31.20

psychiatrie

Centre de soins psychiatriques Constance-Pascal

Avenue Désandrouin 59322 Valenciennes 03 27 14 31 82

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

72 boulevard Froissart 59300 Valenciennes (Centre de jour – CATTP) 03 27 14 07 83

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 Hélios

72 boulevard Froissart 59300 Valenciennes 03 27 14 07 83

dépendances

Centre Méthadone

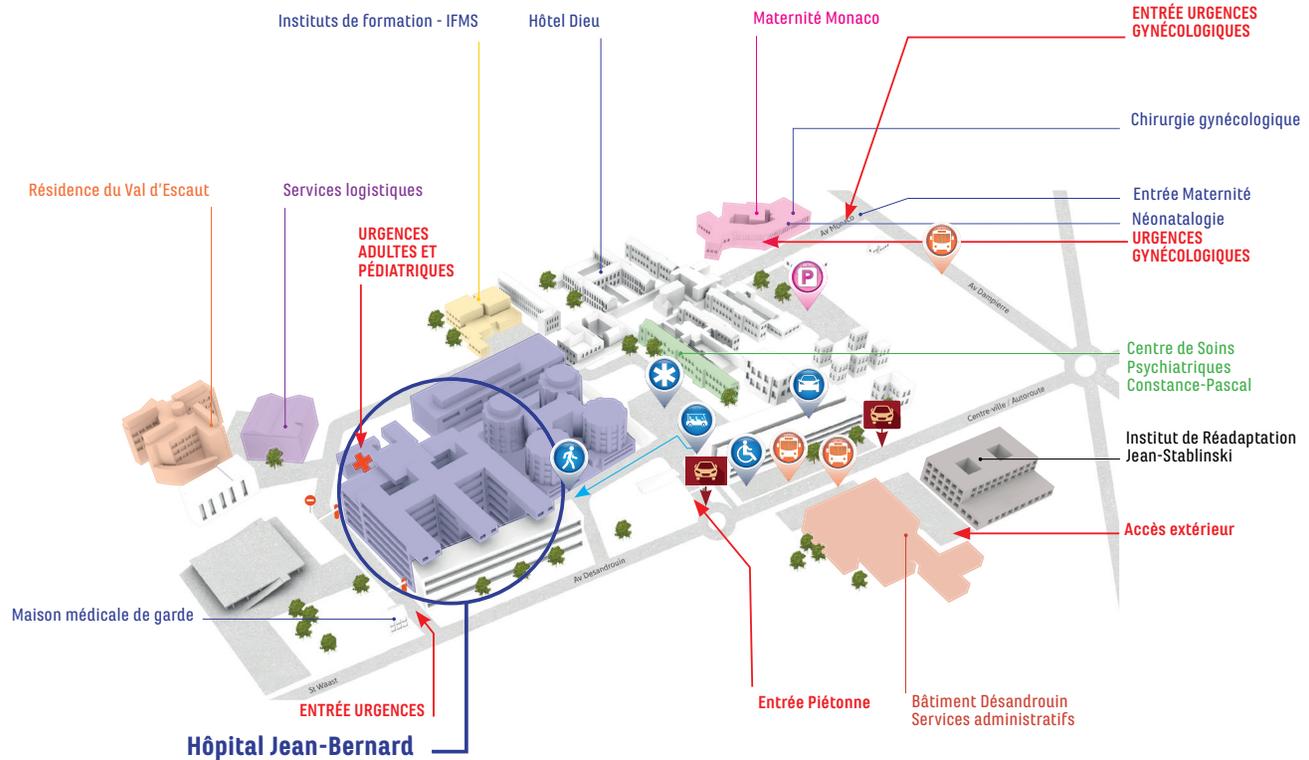
121 avenue Dampierre – 59300 Valenciennes 03 27 29 42 52

Unité de Traitement de la Dépendance, La Parenthèse

81 avenue Dampierre – 59300 Valenciennes 03 27 09 11 50



Centre Hospitalier de Valenciennes



-  hospimobile
-  entrée voiture
-  accès piéton
entrée Hôpital Jean-BERNARD
-  parking ambulances
-  réservé aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
-  parking réservé gynécologie / obstétrique patientes et consultations
-  parking visiteurs



Les déplacements interne - hospimobile

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 20h00 et les week-ends et les jours fériés de 13h00 à 20h00.

Centre Hospitalier de Valenciennes
Avenue Désandrouin - CS 50479
59322 Valenciennes Cedex
03 27 14 33 33 / www.ch-valenciennes.fr

