



# *Livret d'Accueil*

## USAGER

CENTRE HOSPITALIER DE HAM  
**SERVICE DE SOINS**





# BIENVENUE

## au Centre Hospitalier de Ham

Madame, Monsieur,

Les équipes du Centre Hospitalier de Ham ont conçu ce livret d'accueil pour faciliter vos démarches et votre séjour.

Notre souhait est que vos soins se déroulent dans les meilleures conditions.

En complément, une enquête de satisfaction vous permettra de faire part de vos observations.

Vos remarques sont importantes, ce sont elles qui permettront d'améliorer les pratiques professionnelles et l'accueil.

COMME L'ENSEMBLE DES ÉQUIPES, NOUS SOMMES A VOTRE ÉCOUTE.

La Direction



Retrouvez-nous sur  
<https://www.ch-ham.com/>



et sur facebook :  
Centre Hospitalier de Ham





# SOMMAIRE

- 1** Présentation des services .....page 6
- 2** Votre admission .....page 10
- 3** Votre séjour.....page 17
- 4** Nos engagements.....page 23
- 5** Votre sortie.....page28
- 6** Vos droits et devoirs.....page 31



# 1. PRÉSENTATION DES SERVICES

## 1.1 LA MÉDECINE POLYVALENTE

### Capacité : 19 lits

Le service de Médecine Polyvalente accueille généralement des patients des cantons de Ham, Nesle, Saint-Simon et Guiscard.

Le service accueille une population majoritairement gériatrique mais également des personnes dans le cadre de traitement de maladies liées aux conduites addictives (alcool, drogue, tabac) de toute la région. Les patients sont adressés par les médecins libéraux du secteur, par les médecins urgentistes ou les spécialistes des établissements du territoire.

### Médecine :

## 1.2 L'ADDICTOLOGIE

### Capacité : 8 lits en sevrage complexe et 5 places d'hôpital de jour

Le Centre Hospitalier de Ham est classé en niveau II dans cette spécialité.

Le service d'addictologie accueille les patients pour un séjour de 3 semaines avec possibilité de réaliser des autorisations de sorties thérapeutiques le samedi et le dimanche.

**L'Hôpital de jour** préserve ainsi l'insertion sociale et familiale des patients en accueillant les patients, les lundi, mercredi et jeudi de 9 à 17 heures.

### 1.3 LES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Capacité : 32 lits

Les patients sont accueillis après une phase aiguë de la maladie dans le cadre d'une convalescence ou d'une rééducation après intervention chirurgicale ou pour des suites médicales. Le suivi spécialisé (traumatologie, vasculaire,...) est assuré par les praticiens du Centre Hospitalier de Ham et par les praticiens des Centres Hospitaliers environnants dans le cadre des consultations avancées.

### 1.4 L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE / USLD RÉSIDENCE DE PICARDIE

Capacité : 30 lits

Ces lits permettent d'accueillir des personnes souffrant de pathologies nécessitant une prise en charge hospitalière de longue durée, sans limite d'âge.

### 1.5 L'HOSPITALISATION À DOMICILE

Capacité : 10 places

Ce service permet d'assurer, dans le cadre de vie du malade, un ensemble de soins médicaux et paramédicaux continus et habituellement dispensés en milieu hospitalier, sous la responsabilité du médecin traitant.

### 1.6 LES CONSULTATIONS EXTERNES / LA RADIOLOGIE / L'ÉCHOGRAPHIE

Des médecins spécialistes assurent, sur rendez-vous des consultations chirurgicales et/ou médicales.

Un service de radiologie conventionnelle (table numérisée) vous accueille du lundi au samedi.

Les clichés sont envoyés par téléradiologie (interprétation des images à distance) et les comptes rendus sont retournés au service radiologie sous 48 heures.

Les échographies sont réalisées par un médecin spécialiste sur rendez-vous.

### 1.7 LA PHARMACIE À USAGE INTERNE

Sur prescription médicale, et après vérification par le pharmacien, les médicaments sont dispensés aux services de soins.

La pharmacie à usage intérieur délivre également aux usagers externes des médicaments à dispensation hospitalière.



*Nous contacter :*

**Médecine**

☎ **03.23.81.40.30**

**Addictologie**

☎ **03.23.81.41.10**

**Service de Soins Médicaux et de Réadaptation**

☎ **03.23.81.40.33**

**Unité de longue durée / USLD résidence de Picardie**

☎ **03.23.81.40.33**

**Hospitalisation à domicile**

☎ **03.23.81.41.20**

**Consultations externes**

☎ **03.23.81.40.00**

**Pharmacie**

☎ **03.23.81.40.00**

**Service sociale**

☎ **03.23.81.41.00**

**Service admissions**

☎ **03.23.81.40.08**



## 1.8 LES SERVICES MÉDICO SOCIAUX

**L'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)** est une structure médico-sociale accueillant des personnes âgées en perte d'autonomie qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile.

**Capacité : 123 lits et places**

### 1. La Résidence Fleurie

La Résidence Fleurie est répartie sur quatre secteurs. C'est un lieu de vie qui regroupe 93 lits d'hébergement. Le secteur des Hortensias dispose d'une porte sécurisée par un digicode.

### 2. La Résidence du Vert Galant

Le Vert Galant est un lieu de vie qui peut accueillir 30 résidents. Il est situé à l'étage et dispose d'une porte sécurisée par un digicode.

### 3. Le PASA (Pôle d'activités et de Soins Adaptés)

L'EHPAD comprend également un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA), de 14 places. Il permet d'accueillir du lundi au vendredi, pendant la journée, des résidents de l'EHPAD atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée avec troubles du comportement modérés. L'objectif est de proposer des activités sociales et thérapeutiques afin de maintenir leurs capacités fonctionnelles, cognitives, leurs liens sociaux, et réduire ainsi les troubles du comportement.



Les deux résidences permettent d'accueillir des personnes désorientées. Elles disposent de trois places pour Personnes Handicapées Vieillissantes (PHV) et d'une place d'Hébergement Temporaire (HT).

Les conditions d'admission sont disponibles auprès du Bureau des Admissions et de la Facturation.

### L'Accueil de Jour Itinérant (AJI)

**Capacité : 12 places**

Dans le cadre de la prise en charge des maladies chroniques (Alzheimer, Parkinson), les personnes peuvent être accueillies à la journée et/ou demi-journée. Ils participent aux ateliers thérapeutiques du lundi au vendredi sur 3 sites : HAM / NESLE / ATHIES.



### Les Soins Infirmiers à Domicile / SSIAD

**Capacité : 58 places dont 4 places pour personne en situation de handicap.**

Créé en 1987, en collaboration avec les professionnels de santé libéraux, le S.S.I.A.D est géré par le Centre Hospitalier. Il permet le maintien ou le retour à domicile des personnes âgées et la prise en charge des personnes handicapées pour une durée déterminée.



# PLAN DU CENTRE HOSPITALIER DE HAM

- 01 Médecine : rez de chaussée
- 02 Consultations ELSA : rez de jardin  
Hôpital de jour : rez de chaussée
- 03 Résidence Vert Galant : 1er étage
- 04 Résidence Fleurie :  
Les Iris : rez de jardin et 1er étage  
Résidence Fleurie :  
Les Coquelicots : rez de jardin  
Les Hortensias : 1er étage  
Les Tournesols : 2ème étage
- 05 Résidence de Picardie : rez de jardin  
SSR : 1er étage
- 06 Bureau des entrées : rez de jardin  
Consultations Externes : rez de jardin  
et 1er étage
- 07 Paiement repas accompagnant: rez  
de chaussée
- 08 HAD / SSIAD
- 09 Le PASA / AJI
- 10 La Pharmacie
- Distributeur de boissons



- Place handicapée
- Sens obligatoire
- Stationnement non autorisée
- Stationnement autorisée
- Sens interdit

Révisé le 07-10/2020



## 2. VOTRE ADMISSION



### À mettre dans votre valise :

- serviettes et gants de toilette
- chemises de nuit ou pyjamas (le linge personnel n'est pas lavé par le CH)
- pantoufles
- gel douche ou savon
- shampoing
- dentifrice + brosse à dents
- peigne ou brosse
- rasoir, gel ou mousse à raser
- boîte pour appareil dentaire et/ou auditif

L'entretien et le renouvellement sont à votre charge.

### 2.1 PRÉPARER VOTRE VENUE

Vous êtes hospitalisé(e) au CH de Ham, il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...), ainsi que des vêtements d'intérieur confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...). Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital tout au long de votre séjour.

### 2.2 FORMALITÉS D'ENTRÉE

**Pré admission :** lors d'une hospitalisation programmée, il vous est fortement recommandé, pour une prise en charge plus rapide, d'effectuer les formalités administratives avant votre arrivée.



## SITUATIONS

## DOCUMENTS À APPORTER

### QUEL QUE SOIT LE RÉGIME DE PROTECTION SOCIALE

- Carte vitale avec droits ouverts à jour ou attestation de sécurité sociale.
- Carte de mutuelle ou attestation CSS
- Livret de famille (ou photocopie) ou
- Carte d'identité (ou photocopie)

### EN OUTRE, SI VOUS ÊTES DANS LA SITUATION SUIVANTE ;

#### › Accident du travail

- Feuille d'accident délivrée par l'employeur
- Imprimé E123 pour les ressortissants de l'Union Européenne

#### › Anciens Combattants, Victimes de Guerre

- Carnet de soins gratuits si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée sur le carnet de santé.

#### › Séjours temporaires d'assurés de régimes d'Etat de l'U.E. – SUISSE

- Carte européenne d'assurance maladie, ou certificat provisoire de remplacement, ou Nouvel imprimé E11 + pièce d'identité obligatoire

### NON AFFILIÉ À UN RÉGIME DE PROTECTION SOCIALE OU ÉTRANGERS NON GARANTIS

- Versement d'une provision égale à 10 jours d'hospitalisation.

*Vous n'avez pas de carte vitale ou de carte européenne d'assurance maladie :*

- Vous êtes couvert(e) par une assurance de voyage, vous devez présenter la prise en charge de votre assurance ou un justificatif d'adhésion. Le bureau des admissions peut vous aider dans vos démarches.
- Étranger(ère) sans assurance, vous devez payer l'intégralité de votre séjour.



## Dépôt d'espèces supérieur à 300€ :

La restitution des dépôts d'espèces d'un montant supérieur à 300 € est effectuée uniquement par le trésorier du CH par virement bancaire. Lorsque vous réalisez le dépôt, n'oubliez pas de fournir un relevé d'identité bancaire ou postale au régisseur afin que le trésorier du CH puisse effectuer ce virement.

## 2.3 L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEUR

Il est déconseillé de conserver une somme d'argent importante et des objets de valeur dans votre chambre.

Vous pouvez les déposer auprès de la Trésorerie hospitalière de Saint-Quentin par l'intermédiaire du Bureau des Admissions et de la Facturation, contre reçu.

Si vous préférez conserver ces valeurs, l'établissement ne peut être rendu responsable de perte ou de vol.

Le document, précisant ces formalités ( "informations sur les dépôts" ), vous sera remis dès votre arrivée dans le service.

Vous serez invité(e) à en prendre connaissance et à le signer.



## Si vous êtes hospitalisés en SMR ou USLD

Un coffre est à votre disposition dans les chambres de ces services.

Les clés sont conservées par l'équipe soignante.



## Précautions...

Pendant votre séjour, vos prothèses dentaires et auditives restent sous votre entière responsabilité.

## 2.4 DOSSIER D'ADMISSION

Votre séjour dans l'établissement commence par la création de votre dossier d'admission. Il permet l'édition des documents nécessaires pour vous identifier et procéder aux divers examens et actes médicaux nécessaires à votre prise en charge. Afin de vous éviter l'avance des frais de votre hospitalisation, il est impératif, dès votre arrivée, de réaliser l'ensemble des formalités administratives, vous-même ou de vous faire aider par une personne de votre entourage.

Pour constituer votre dossier, vous devez vous présenter au bureau des admissions, muni(e) des documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale.

Le Bureau Admission et Facturation est situé à l'entrée des consultations externes.



il vous accueille :

Du **lundi au vendredi de 8h30 à 12h25** et de  
**13h30 à 17h,**

## 2.6 ACCUEIL PERSONNALISÉ

### Interprétariat

Le CH peut mettre à disposition des agents ayant des compétences linguistiques afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères. Le cadre de santé du service qui vous accueille peut vous apporter les informations nécessaires.

### Accueil des personnes en situation de handicap / à mobilité réduite

Des places de stationnement sont réservées aux personnes disposant d'une carte de stationnement pour personne à mobilité réduite (PMR). Vous les trouverez indiquées sur le plan de l'établissement.



### Accueil des personnes sourdes et malentendantes

Des référents pour l'accueil des usagers sourds et malentendants peuvent être sollicités.

### Accueil des majeurs protégés

Pour un majeur protégé, la mesure de protection juridique doit être précisée (tutelle ou curatelle) et le dossier d'admission doit comporter les coordonnées du représentant légal.

## 2.7 TÉLÉPHONE

Une ligne téléphonique personnelle peut vous être attribuée en service de Médecine et de Soins de suite, après demande auprès du Bureau des Admissions et de la Facturation.

- Un montant vous sera facturé pour l'ouverture de la ligne ainsi qu'une avance sur les consommations.
- Le matériel endommagé ou non restitué sera facturé.

Pour l'USLD, une ligne téléphonique peut être installée, il est nécessaire de ramener un téléphone personnel.

Vous pouvez louer un poste de télévision. Le coût de ce service est payable d'avance.

Le matériel endommagé ou non restitué vous sera facturé.



**Il est rappelé que, pour des raisons de sécurité, les téléphones mobiles doivent être à l'arrêt, la nuit sauf règlement particulier relatif à la prise en charge.**

**Les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent :**

- Le forfait journalier (participation de l'assuré à une part des frais d'hébergement) ;
- Le ticket modérateur représentant 20 % des frais de séjour non couverts par la caisse d'assurance maladie ;
- Pour les actes coûteux, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros ;
- Éventuellement, un dépassement d'honoraires médicaux dans le cas d'une hospitalisation dans le secteur libéral d'un praticien ;
- Auxquels peuvent s'ajouter les frais liés à votre hébergement en chambre particulière, un lit ou un repas accompagnant, l'usage du téléphone fixe dans la chambre.

**Prise en charge**

Le CH de Ham pratique le tiers-payant. Votre facture sera directement adressée à la caisse d'assurance maladie obligatoire dont vous relevez, à votre mutuelle / assurance santé complémentaire, ou à la CSS Complémentaire Santé Solidaire. Si vous êtes assuré(e) social(e) mais ne disposez pas de mutuelle / assurance santé complémentaire (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

**Si vous êtes assuré(e) social(e)**

- Les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Les 20 % restants (ticket modérateur) et le forfait journalier seront pris en charge par votre mutuelle / assurance santé complémentaire.
- Si vous ne disposez pas de mutuelle / assurance santé complémentaire ou si celle-ci ne couvre pas tous les frais, vous devez régler la somme restant à votre charge avant votre sortie.
- Dans le cas contraire, une facture ("Avis de sommes à payer") sera envoyée à votre domicile. Vous pouvez la régler en ligne sur [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr). Une quittance vous sera remise pour un éventuel remboursement auprès de votre mutuelle / assurance santé complémentaire.
- Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union européenne, 20 % des frais de soins resteront à votre charge et sont également à régler avant votre sortie.



## Cas particuliers

Dans certains cas (Régime Alsace Moselle ou pensionnés de guerre avec l'application de l'article 115), les frais de séjour sont pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie et vous serez exonéré(e) du paiement du forfait journalier.

Retrouvez la liste sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

### **Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)**

(étranger (ère) hors Union européenne par exemple)

Vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour. Un devis est établi et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission.

Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour. Si vous avez été admis(e) en urgence, vous devrez régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

### **Si vous rencontrez des difficultés financières**

Vous pouvez peut-être bénéficier de la complémentaire santé solidaire (CSS) de base ou complémentaire. Vous pouvez rencontrer un(e) assistant(e) social(e) lors de votre séjour ou lors d'une consultation préalable à une hospitalisation, pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier.

### **Si vous êtes ressortissant étranger et bénéficiaire de l'AME (Aide Médicale d'Etat)**

Vous bénéficiez de la prise en charge à 100 % de vos frais hospitaliers dans la limite des tarifs de la Sécurité Sociale



## 3. VOTRE SÉJOUR

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24 par des équipes pluri-disciplinaires. Les professionnels de l'établissement assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir.

### 3.1 BIEN IDENTIFIER, C'EST BIEN SOIGNER

Pour l'ensemble des professionnels du CH de Ham, la vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées. Vous pouvez donc être amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) au cours de votre hospitalisation.

Lors de votre arrivée dans le service, un bracelet d'identification vous sera posé le plus souvent au poignet : vous devez le garder tout au long de votre séjour. Les soignants l'utilisent pour vérifier votre identité.

**"Pour être bien soigné, je dois être bien identifié".**





## Résistance à certains antibiotiques

Si vous êtes ou avez été porteur ou porteuse d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multirésistante), signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.

### 3.2 VOS MÉDICAMENTS ET VOS SOINS

La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7 j/7 par les praticiens d'astreinte.

Le médecin vous informe des soins qu'il juge appropriés à votre état de santé. Il définit le traitement à entreprendre. Celui-ci sera mis en oeuvre par les soignants.

## Médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre arrivée dans l'unité.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien. Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour hospitalier.

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments avec vous. Si c'est le cas, ces médicaments vous seront retirés pour des raisons de sécurité. Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou rangés dans une armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors votre sortie.

**Ne soyez pas étonné(e) si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre hospitalisation ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il peut s'agir de génériques ou de biosimilaires dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.**

**Si vous avez des questions, n'hésitez pas !**

**Le médecin ou/et l'infirmière  
vous renseigneront.**

## ÉQUIPE MÉDICALE ET SOIGNANTE

**Le praticien hospitalier** : maillon central de la prise en charge du patient, il est associé à la gestion de l'établissement et à la mise en œuvre de ses orientations.

**Le pharmacien** assure la gestion, l'approvisionnement, la préparation, la dispensation et le contrôle des médicaments.

**Le cadre de santé** : responsable de la gestion de l'unité, il organise la prise en charge globale de la personne soignée.

**L'infirmier** : au service de la personne soignée, il assure l'ensemble des soins infirmiers que requièrent la promotion de la santé, la prévention de la maladie et les soins aux malades.

**L'aide-soignant** : il réalise, sous la responsabilité des infirmiers, les soins qui visent à compenser une diminution de l'autonomie.

**L'aide-médico-psychologique** intervient dans le cadre d'une aide au développement ou au maintien de l'autonomie physique et psychique.

**L'agent de service hospitalier** a en charge l'entretien et l'hygiène des locaux et participe à certaines activités comme la distribution des repas, la réfection des lits.

**La secrétaire médicale** assure le travail dactylographique des médecins, fixe les rendez-vous avec les spécialistes et assure le suivi des dossiers médicaux, elles assurent aussi l'accueil et l'orientation des patients aux consultations externes et en addictologie.

**Le préparateur en pharmacie** participe, sous la responsabilité du pharmacien, à la dispensation des médicaments et à la gestion de la pharmacie hospitalière.

**La diététicienne** veille à l'équilibre de menus servis et au suivi des régimes. Elle assure également une mission d'éducation, de formation et de prévention.

**Le psychologue** prend en charge, sur prescription médicale, les troubles psychologiques et peut apporter un soutien émotionnel si besoin.

**Le manipulateur en électroradiologie** réalise, sur prescription et sous la responsabilité des radiologues, les clichés radiologiques.

## LES RÉÉDUCATEURS

**Le personnel de rééducation** (professeur d'activités physiques adaptées, ergothérapeute, kinésithérapeute, psychomotricien) prend en charge les déficiences physiques et/ou psychiques afin de préserver votre autonomie.



*Des  
compétences  
spécifiques*

Arthérapeute

Musicothérapeute



*Le  
service social*

tél : 03 23 81 41 00

mail :  
service.social@ch-ham.com

**Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre situation administrative.**

**À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe et vous accompagne dans vos démarches.**

**Le service social peut intervenir à votre demande et vous rencontrer.**



## Attention !

Les visites peuvent être limitées par décision médicale.



## Courrier

**Vous pouvez recevoir et expédier votre courrier.**

Votre courrier personnel vous sera adressé quotidiennement. Il convient de demander à vos correspondants de veiller à l'exactitude du libellé de l'adresse :

**Centre Hospitalier de Ham**

**M. ou Mme X**

**Chambre n° .....**

**56 rue de Verdun**

**80400 Ham**

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans chaque service de soins.

## AUTRES PROFESSIONNELS

**Le personnel administratif et technique** : le personnel administratif contribue à la bonne marche de l'établissement, de même que le personnel des services logistiques et généraux (maintenance des locaux et des équipements, cuisine, gestion du linge ... ).

L'ensemble du personnel soignant, administratif et technique est attentif dans son domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.

### 3.3 LES VISITES

La présence de vos amis et de votre famille à vos côtés durant votre hospitalisation est souvent d'un grand réconfort. Votre entourage est donc le bienvenu.

Les visites doivent permettre à la fois le repos des patients et leur plaisir de recevoir famille et amis. Vous pouvez également indiquer au cadre de santé votre souhait de ne recevoir ni visite, ni appel téléphonique.

**Afin de préserver le bon fonctionnement du service, nous demandons aux visiteurs de se conformer aux horaires suivants : de 12 h 30 à 20 h 00.**

Après avis du Médecin du service et du Cadre de santé, un membre de la famille peut être autorisé à rester auprès du patient hospitalisé. Un lit peut être mis à disposition.

## *A respecter*

Pour faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent suivre les recommandations suivantes :

- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales ;
- Éviter d'amener les enfants d'un âge inférieur à 10 ans ;
- Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre pour des raisons d'hygiène ;
- Ne pas fumer ;
- Ne pas faire de bruit ;
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées, ou d'aliments contraires à votre traitement ;
- Ne pas apporter de médicaments ou produits illicites ;
- N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop nombreuses fatiguent le malade ou ses voisins ;
- Respecter les règles d'hygiène (des solutions hydroalcooliques sont à votre disposition, ...) ;
- En cas de prise en charge en soins palliatifs, les horaires peuvent être aménagés.

## 3.4 LES REPAS

### Production et fabrication

Les repas sont élaborés et préparés sur place. Les cuisiniers apportent ainsi chaque jour, le meilleur de leur savoir-faire pour vous satisfaire.

Les repas sont servis selon votre choix de menu. Chaque jour, l'aide-soignante ou la diététicienne déterminera avec vous votre menu du lendemain. Chaque semaine, un menu hebdomadaire est mis à votre disposition.

L'intervention de la diététicienne permet de mettre en œuvre les régimes alimentaires médicalement prescrits.

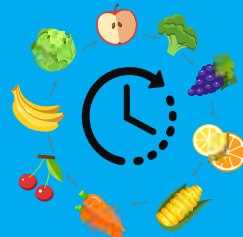
Les repas destinés aux accompagnants sont servis sur présentation d'un ticket vendu par la régie des Services Économiques ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h (tarifs à consulter).



*Repas  
accompagnant  
à commander  
auprès de  
l'économat.  
(tarifs à la fin  
du livret)*

### LES HORAIRES INDICATIFS :

Petit déjeuner	8 h 00
Déjeuner	12 h 30
Dîner	18 h 45



### *Pour agrémenter vos plats ...*

- N'hésitez pas à demander des condiments (sel, poivre, moutarde, mayonnaise, ketchup...) au moment de votre repas, afin d'agrémenter à votre convenance les préparations culinaires servies. Celles-ci sont en effet moyennement salées dans le respect des préconisations de l'OMS pour convenir à tous.

Les pratiques religieuses alimentaires ainsi que les régimes ou habitudes alimentaires particulières sont à préciser dès l'entrée à l'équipe soignante.

## Ma prise en charge nutritionnelle et diététique

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Il assure en outre une mission d'éducation à la nutrition auprès des personnes hospitalisées et en consultation.

Dans le cadre de la lutte contre les toxi-infections alimentaires, merci de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits) qui peuvent contenir des microbes dangereux pour les patients hospitalisés.



### 3.5 ASSOCIATIONS, ACTIVITÉS ET ANIMATIONS

Des associations sont présentes au CH, certaines d'entre elles proposent aux patients des animations, des rencontres, des activités culturelles. Chaque association a signé une convention de partenariat avec le CH et apporte des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement, en complémentarité du personnel.

Si vous souhaitez contacter une association, recevoir la visite d'un bénévole, le cadre de santé se tient également à votre disposition pour vous faire connaître les associations présentes et vous donner leurs coordonnées.

La liste des associations est affichée dans chaque service.

### 3.6 CONSIGNES DE SÉCURITÉ

#### POUR CHAQUE CHAMBRE !

##### En cas d'incendie dans votre chambre

- Ne criez pas au feu.
- Gardez votre calme.
- Donnez l'alerte en prévenant immédiatement un agent de votre service par appel malade.



**Interdiction  
de fumer !**

##### En cas d'incendie hors de la chambre

- Suivez les indications données par le personnel ou les pompiers.
- Si les dégagements sont impraticables, manifestez votre présence à la fenêtre.

#### Visiteurs et patients

Respectez les règles de sécurité et les consignes de sécurité



## 4. NOS ENGAGEMENTS

### 4.1 BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, réactive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de votre rythme, de vos choix et de vos refus. Suite à votre entrée, un projet de soins ou projet d'accompagnement personnalisé (PAP) vous sera proposé s'appuyant sur le recueil des habitudes de vie, besoins et attentes. Il permet de fixer des objectifs réalisables et adaptés.

Une charte de bientraitance a été élaborée. Elle est le point central de la politique qualité et gestion des risques. Vous la trouverez affichée dans chaque secteur, et en annexe de ce livret.

Chaque année, des groupes de travail et des formations bientraitance sont organisées afin d'améliorer de façon continue nos pratiques.

Un Comité de Pilotage (COFIL) se réunit également deux fois par an, afin notamment d'échanger et d'analyser les situations à risque ou les suspicions de maltraitance.

## 4.2 HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections associées aux soins (IAS) et un rapport d'activité aux instances du CH. Il existe un plan de gestion du risque infectieux permettant d'intervenir rapidement en cas d'infections groupées.

Les indicateurs nationaux de suivi de la lutte contre les infections associées aux soins CH sont affichés systématiquement dans les lieux d'accueil.

Le personnel hospitalier est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches sont également importantes. Nous vous invitons à utiliser le produit hydro-alcoolique mis à votre disposition dans les couloirs et dans les chambres pour l'hygiène des mains des soignants, des patients et des visiteurs. En cas de nécessité, l'équipe soignante peut vous proposer des moyens complémentaires de protection, comme le port de gants, d'un masque ou d'une sur-blouse.



## L'infection associée aux soins

Une Infection Associée aux Soins est une infection contractée dans un établissement de santé.

Si l'infection apparaît moins de 48 heures après l'admission, l'infection était en incubation (= période de latence entre la contamination d'une maladie infectieuse et son début clinique) au moment de l'admission et qu'elle n'a donc pas été contractée dans l'établissement de soins. L'infection n'est pas une Infection Associée aux Soins.



**L'hygiène des mains est la mesure clé de la prévention des infections associées aux soins.**

### Patients et Résidents Soyez acteurs de votre sécurité !

Je me protège  
des infections

Je me désinfecte  
les mains...

... avant de  
manger !

... quand je  
regagne ma  
chambre !



Quand je séjourne  
en collectivité

J'ai une question ?



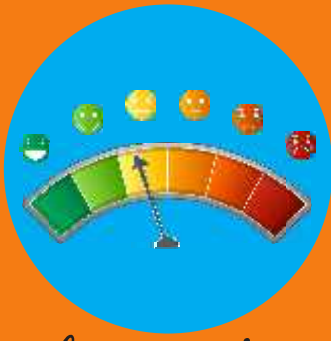
Je demande à un  
professionnel !



Après être allé  
aux toilettes ...



... je me lave les  
mains !



*Parlez-en !*

**L'évaluation de la douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et paramédical.**

**La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.**



*Service  
d'hospitalisation  
en addictologie*

L'établissement bénéficie d'un service d'addictologie, n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre du service pour de plus amples informations.

### 4.3 TRAITEMENT DE LA DOULEUR

Au CH de Ham, le Comité Douleur, Soins Palliatifs, Éthique (CDSPE) définit la politique de prise en charge de la douleur. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent aux patients. À travers la prévention ou les traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

### 4.4 SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution.

La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

**L'établissement dispose de 3 lits identifiés en soins palliatifs.**

L'Unité Mobile de Soins Palliatifs (un médecin, une infirmière et une psychologue) du centre hospitalier de Saint-Quentin intervient, sur demande du praticien hospitalier, et avec votre accord, afin d'améliorer votre prise en charge ou celle d'un membre de votre famille.

### 4.5 PRISE EN CHARGE DES CONDUITES ADDICTIVES

Si vous souffrez d'une addiction et souhaitez en parler avec un professionnel spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation dans laquelle vous êtes hospitalisé(e). Le CH dispose en effet d'une unité d'addictologie et d'une consultation de tabacologie qui peuvent vous accompagner.

## 4.6 DÉVELOPPEMENT DURABLE



Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le CH s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche responsable de développement durable, avec la participation active du personnel.

Différentes actions sont mises en place au sein de l'établissement: diminution de la production afin de limiter le gaspillage, recyclage des déchets, sensibilisation du personnel et suivi d'un plan d'action d'amélioration des performances énergétiques.



L'hôpital, est engagé dans une démarche de développement durable.

Nous vous invitons à suivre le mouvement !

Veillez à éteindre la lumière en quittant votre chambre ou le radiateur lorsque vous aérez, utilisez la chasse d'eau à double commande, la poubelle appropriée selon le type de déchets...

## 4.7 DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le CH de Ham est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins plaçant le patient au cœur de la prise en charge. Notre politique qualité est de garantir et d'améliorer la prise en charge du patient tout au long du parcours en assurant la continuité, la qualité et la sécurité des soins.

La démarche qualité et sécurité des soins concerne tous les secteurs d'activité de l'établissement.

### - LES INDICATEURS NATIONAUX DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) de la HAS mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les établissements de santé. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et usagers pour améliorer le service rendu au patient.

Ce sont des outils de mesure d'un état de santé, d'une pratique, d'une organisation ou de la survenue d'un événement, qui permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité des soins et son évolution dans le temps.

### - LA PARTICIPATION À VOTRE PRISE EN CHARGE

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

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement. Votre participation nous paraît indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.

**Pour tous renseignements complémentaires, le médecin, le cadre de santé sont à votre entière disposition.**



### LA CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à tout établissement une reconnaissance de la qualité et la sécurité des soins au regard d'exigences communes. Elle a pour objectif d'apprécier la dynamique engagée, le respect des bonnes pratiques de soins par les professionnels, mais aussi la rigueur de notre organisation, conformément au manuel de certification de la Haute Autorité de Santé.

**Le CH de Ham a été certifié sans réserve "qualité des soins confirmée" le 20/09/2022**

Les résultats de la certification de l'établissement et des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont disponibles sur le site Qualiscope. Ils sont affichés au niveau des services de soins.

La qualité des soins passe également par la gestion des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles.



Référentiel 2021



Qualiscope  
CH HAM



Qualiscope  
HAD CH HAM

### **Vous pouvez ainsi signaler :**

- ▶ un effet indésirable lié à des produits de santé (médicament, dispositif médical, etc.)
- ▶ un effet indésirable lié à l'utilisation d'un produit de la vie courante, y compris certaines denrées alimentaires ou les produits cosmétiques,
- ▶ un événement survenu au cours ou à la suite d'un acte de soins. Si cela est possible, adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en charge : il pourra évaluer avec vous le lien entre votre état de santé et les soins qui vous ont été prodigués et signaler cet événement indésirable.

### **LE PORTAIL DE SIGNALEMENT**

En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins en déclarant les événements indésirables sur le portail de signalement ([signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr))

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

**ATTENTION :** Le signalement d'un événement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.

Si vous souhaitez mettre en cause la qualité de votre prise en charge dans votre parcours de soins (relations avec le personnel soignant, qualité des repas, dysfonctionnement lors d'un transport sanitaire, refus d'accéder à certains documents vous concernant...), rapprochez-vous en premier lieu du professionnel de santé ou de l'établissement qui vous a pris en charge.

Pour vous aider dans vos démarches relatives au respect de vos droits d'usagers, différentes instances peuvent vous accompagner, qu'il s'agisse de faire appliquer vos droits, de faire examiner une réclamation portant sur votre prise en charge dans un établissement ou d'attirer l'attention sur des questions relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être. Renseignez-vous auprès du médecin ou du cadre du service.



## 5. VOTRE SORTIE



*Un problème ?*

**À domicile,  
si un problème en  
relation avec votre  
hospitalisation  
survient, n'hésitez  
pas à contacter votre  
médecin traitant,  
le médecin  
ou l'infirmière du  
service qui vous a pris  
en charge au CH.**

### 5.1 DÉCISION MÉDICALE

La décision de sortie est une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie. Celle-ci se fera de préférence en fin de matinée. En fonction de votre état de santé, vous pourrez rentrer directement à votre domicile ou être transféré vers un autre établissement ( hospitalisation à domicile, soins de suite et réadaptation, hébergement pour personnes âgées dépendantes ou de soins de longue durée ou service de soins infirmiers à domicile ).

### 5.2 SUIVI MÉDICAL APRÈS SORTIE

À la fin de votre séjour, un compte rendu de votre hospitalisation et une ordonnance de sortie vous seront transmis et expliqués. De plus, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins. Les changements de traitement réalisés lors de l'hospitalisation sont expliqués au patient et/ou à ses proches ainsi qu'au médecin traitant.



## Sortie contre avis médical

**Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, il vous faudra signer une attestation confirmant que vous avez reçu toutes les informations utiles sur les conséquences de votre décision.**

### 5.3 FORMALITÉS DE SORTIE

Le médecin du service vous informera de la date de votre sortie.

Vous-même, ou un membre de votre famille, devez demander les documents concernant votre sortie à l'équipe.

Muni de ceux-ci, présentez-vous au Bureau des Admissions et de la Facturation pour :

- Mettre à jour votre dossier,
- Retirer votre bulletin de situation,
- Procéder à l'arrêt des prestations demandées (téléphone, téléviseur),
- Régler les frais à votre charge.

Si votre sortie est prévue un samedi ou un dimanche, veuillez à faire le nécessaire le vendredi avant 17 heures.

## 5.4 TRANSPORTS

Sachez que votre transport à (ou depuis) votre domicile doit être réalisé en priorité par des moyens personnels. Si le médecin l'estime nécessaire il peut prescrire un transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en ambulance. Informez-vous auprès de votre caisse de Sécurité sociale et de votre mutuelle sur vos droits à remboursement et demandez une prise en charge. Le personnel du service de soins se charge de contacter l'entreprise de transport sanitaire agréée de votre choix.

## 5.5 VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Un questionnaire de sortie vous sera délivré par l'équipe au cours du séjour.

Destiné à mesurer votre niveau de satisfaction pendant la durée de votre séjour, il tient compte de l'environnement (accueil, hébergement, restauration, etc.) et les prestations qui vous ont été délivrées (équipe hôtelière, équipe soignante, équipe médicale).

À votre sortie, déposez le questionnaire renseigné, au cadre de santé ou dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet. Vous pouvez aussi nous l'adresser :

- par courrier postal (direction du CH Ham, 56 rue de Verdun, 80400 Ham)
- par mail ([direction@ch-ham.com](mailto:direction@ch-ham.com))

Le CH de Ham participe également à l'enquête nationale e-satis. Cette enquête en ligne est co-pilotée par la Haute Autorité de Santé et le ministère chargé de la santé et est réalisée par un institut de sondage 15 jours après votre sortie. Vous serez invité à donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge. Cette enquête est anonyme. Vous recevrez alors un email automatique contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter.

Vous participez ainsi activement à notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.



### *Attention !*

Si vous utilisez un taxi non conventionné, le coût de son déplacement ne vous sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et restera intégralement à votre charge.



**Les résultats de nos enquêtes de satisfaction sont affichés dans les services.**

**N'hésitez pas à les consulter !**

**Pour le questionnaire E-satis merci de nous transmettre une adresse mail au Bureau des Admissions et de la Facturation.**



# 6. VOS DROITS & DEVOIRS

## 6.1 DROIT D'ÉGAL ACCÈS AUX SOINS

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations de quelque nature que ce soit dans l'accès à la prévention ou aux soins.

L'établissement garantit l'égal accès à tous aux soins qu'il dispense.

## 6.2 DROIT À L'INFORMATION

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé ou à l'infirmière. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

**Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.**



## Distinction :

### > **Personne de confiance :**

personne de votre choix désignée pour vous soutenir dans vos décisions et qui sera sollicitée en premier pour donner son avis dans le cas où vous ne serez plus vous-même en capacité d'exprimer votre volonté.

### > **Personne à prévenir :**

personne de votre choix désignée pour être appelée en priorité par les équipes en cas de besoin d'un document ou d'un bien (ex : vêtements, savon...) ou pour toute information, notamment une évolution de votre santé. Il s'agit souvent d'une personne habitant à proximité.

> Il peut s'agir de deux personnes distinctes ou de la même personne, selon la volonté du patient.

## 6.3 PERSONNE DE CONFIANCE

À votre arrivée, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis ou toute autre personne majeure. Cette personne, informée par vos soins de sa mission et l'acceptant, peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, elle est consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir son avis sur votre prise en charge thérapeutique.

**Un formulaire dédié, joint à ce livret, est à remettre à l'équipe soignante et vous permet de désigner la personne de votre choix.**

## 6.4 ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

**Un document détaillé, joint à ce livret, permet au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.**

Lors d'un décès, toutes les volontés exprimées par le patient sont scrupuleusement respectées en concertation avec sa personne de confiance, ou à défaut, avec sa famille ou ses proches. En cas d'absence de volontés exprimées ou connues, l'établissement définira la marche à suivre en relation avec les proches.

Les modalités administratives et l'organisation des obsèques sont prises en charge par la famille ou les proches. Il sera demandé un certificat d'hérédité pour la restitution des biens et effets personnels du patient.

## 6.5 DOSSIER MÉDICAL

### Conservation du dossier médical

Votre dossier d'admission est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place sur demande écrite à la direction.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au CH de Ham.

Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein du CH dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées.

À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

### Accès au dossier médical

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

**Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. Son accès est réservé à :**

- Vous-même de manière directe ;
- Vos ayants droit en cas de décès ;
- Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge) ;
- Le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de communication doit être écrite et envoyée à la direction du CH (un modèle peut vous être fourni sur simple demande au cadre). Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Vous recevrez alors un accusé de réception vous proposant :

- En cas de pièces manquantes à votre demande, de

Vous pouvez demander l'accès à vos données, la rectification des données inexactes ou incomplètes ou l'effacement de celles-ci ainsi que leur portabilité ou une limitation du traitement, le cas échéant pour motif légitime. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données et définir des directives sur le sort de vos données après votre décès. Pour les traitements de vos données à caractère personnel fondés sur le recueil de votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande soit :

- par courriel :

dpo@ch-stquentin.fr

- ou par courrier postal adressé à :

Délégué à la protection des données

Direction de la Gestion des Risques, de la Qualité et de la Communication

Centre Hospitalier de Saint-Quentin

1, Avenue Michel de l'Hospital

02100 Saint-Quentin France

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

compléter votre dossier ;

- En cas de demande complète, de venir consulter votre dossier médical sur place (si vous le souhaitez, vous pouvez consulter votre dossier en présence d'un médecin du CH) ou de vous faire envoyer sa copie à domicile (les frais de copies et d'envoi sont facturés aux tarifs applicables au 1er janvier de l'année en cours de la demande).

À réception de toute demande complète, le CH dispose d'un délai de 8 jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

## 6.6 DROIT À LA PROTECTION DES DONNÉES

### 1. Informations relatives au traitement des données patientes

#### Informations relatives au traitement de vos données

Le Centre Hospitalier de HAM utilise un système d'information destiné à tracer les éléments de votre prise en charge médicale dans le strict respect du secret médical auquel sont astreints les professionnels intervenant dans le cadre de cet accompagnement.

A cette occasion, certaines données à caractère personnel vous concernant doivent être traitées, et en particulier, des données de santé à caractère personnel. Les données susceptibles d'être collectées sont :

- **des données d'identification** : noms, prénoms, date de naissance, lieu de naissance, sexe, adresse postale, numéros de téléphone, adresse électronique, numéro du dossier hospitalier, numéro de sécurité sociale (NIR), identifiant national de santé (INS), nationalité, etc. ;
- **des informations sur votre situation personnelle et professionnelle** : habitudes de vie, situation familiale, informations d'ordre économique et financier, personnes à contacter, médecin traitant, employeur, profession, assurance maladie, assurance maladie complémentaire, etc. ;
- **des informations d'ordre juridique** : existence de mesures de protection, etc. ;
- **des données de santé et autres données sensibles** : antécédents médicaux, diagnostics, résultats d'examens, traitements médicaux, génétiques, ethniques, vie sexuelle, etc.

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'informations entre professionnels de santé ou d'échanges d'informations au sein de réseaux sécurisés de soins.

Le Centre Hospitalier de HAM est le responsable du traitement

de vos données au sens de la Loi Informatique et Libertés (CNIL) et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### Coordonnées du responsable de traitement :

M. le Directeur du Centre Hospitalier de Ham, 56, rue de Verdun,

80400 HAM

### Pour quelles raisons vos données sont-elles collectées ?

La collecte de vos données à caractère personnel a pour finalité d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge sanitaire la plus adaptée à votre état de santé. Elle répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés. La fourniture de vos données à caractère personnel est essentielle à votre prise en charge médicale. A défaut de pouvoir traiter vos données, votre prise en charge ne serait pas optimale.

Le traitement de vos données est fondé sur les intérêts légitimes du Centre Hospitalier, qui sont de soigner les patients et de faire fonctionner l'hôpital.

### Qui sont les destinataires de vos données ?

Vos données à caractère personnel peuvent être transmises à l'ensemble des professionnels de santé intervenant dans le cadre de votre prise en charge par le Centre Hospitalier de HAM, ainsi qu'aux autres personnels du Centre Hospitalier selon leurs habilitations, votre médecin prescripteur et votre médecin traitant, les agents habilités de l'assurance maladie et complémentaires, aux organismes de soins partenaires et à certaines autorités (institution judiciaire, Trésor public, agences régionales de santé, ministère chargé de la santé, commissaires aux comptes...) dans le strict respect de la réglementation.

Vos données peuvent également être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre Hospitalier de HAM (Prise de rendez-vous en ligne, prestations hôtelières, etc.).

Dans le cadre de la maintenance de l'outil du système d'information du Centre Hospitalier, il est possible, le cas échéant, que des accès à vos données soient réalisés à partir d'un pays non membre de l'Union européenne. Dans cette hypothèse, des garanties appropriées ou adaptées ont été prises : Règles internes d'entreprise ou Clauses Contractuelles Types.

Les informations collectées par le centre hospitalier dans le cadre d'une mission d'intérêt public, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité une étude nécessitant l'accès aux données du PMSI et/ou des RPU par les établissements de santé et les fédérations hospitalières. Ces informations sont à destination exclusive des personnes habilitées et seront conservées



**Le service public pour gérer sa santé !**  
Vous avez la main sur votre santé.



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

**J'active Mon Espace santé !**

Activer Mon espace santé

### Mon profil médical

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

### Mes documents de santé



Retrouvez tous vos documents médicaux au même endroit alimentés par vos professionnels de santé ou ajoutés par vous.

Tous les renseignements importants y seront centralisés et vous avez la possibilité de les masquer.

### Ma messagerie de santé

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

### Mon catalogue de services

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

### Mon agenda



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



Hébergement



Sécurité



Protection

jusqu'à deux ans à compter de la dernière publication relative aux résultats à l'issue de la recherche.

## **6.7 DROIT À L'IMAGE**

La direction est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel cité de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. Pour les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation doit également être écrite. La direction dispose d'un formulaire "droit à l'image" facilitant cet accord. Rapprochez-vous du cadre de santé si vous êtes sollicité(e).

Les images des patients réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. Le CH ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée. Dans ce contexte, le CH invite les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

## **6.8 DROITS CIVIQUES**

En application des dispositions du code électoral, le patient qui est hospitalisé et qui, en raison de son état de santé ou de sa condition physique, est dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin, peut exercer au sein du CH son droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée à cet effet par l'intermédiaire du cadre de santé pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.

## 6.9 DROIT DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le consentement du patient majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision.

Il peut arriver qu'une personne soit victime d'une altération de ses facultés mentales la rendant incapable d'une gestion autonome de ses biens. Afin de la protéger ainsi que son patrimoine, il convient de déclencher des mesures judiciaires concourant à la mise en place d'un régime de protection adaptée : la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle. Un signalement auprès du Juge des Tutelles est effectué.

A l'hôpital, le médecin responsable de service peut ainsi être amené à saisir le Procureur de la République.

Cette déclaration suffit à inscrire le malade au registre des personnes sous sauvegarde de justice.

La personne conserve l'exercice de ses droits civils et politiques. Le Service Social est à votre disposition pour vous informer.

## 6.10 POUR VOUS EXPRIMER

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer, lors de votre séjour au CH, faire des suggestions et échanger. Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes.

### Équipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services, en particulier le cadre de santé et le médecin. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

### Direction

En second lieu, vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la direction du CH de Ham.

Dès réception de votre réclamation écrite, la direction en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

### Médiateurs

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- Du médiateur médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ;
- Du médiateur non médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical des services.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Dès qu'il est saisi par le représentant du CH de Ham ou par vous même, le médiateur organise une rencontre avec vous et/ou avec vos proches (sauf refus ou impossibilité de votre part).

Le compte rendu du médiateur est alors transmis aux membres de la commission des usagers ainsi qu'au plaignant sous les huit jours. Au vu de ce compte-rendu et après avoir rencontré,

## Commission des usagers

### Membres à voix délibérative :

› Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet

- Madame Émilie MESTON,  
Directrice déléguée  
*direction@ch-ham.com*
- En son absence  
Madame Marion BELOT,  
Directrice adjointe  
*direction@ch-ham.com*

› Un médiateur médecin et son suppléant désignés par la commission médicale d'établissement en date du 15 01 2026

- **Membre titulaire :**  
Madame le Docteur Morgane REGNIER  
*m.regnier@ch-ham.com*
- **Membre suppléant :**  
Monsieur le Docteur David TROSCZYNSKI  
*dim@ch-ham.com*

› Un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel exerçant dans l'établissement

- **Membre titulaire :**  
Madame Audrey RUPA,  
Cadre de santé,  
*a.rupa@ch-ham.com*
- **Membre suppléant :** Madame Audrey OUASSIN, Infirmière

› Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation.

- **Membres titulaires :**
  - Monsieur Raymond BROSZ-NIOWSKI, Union des familles laïques  
*representations.80@gmail.com*
  - Madame Gisèle RIGAUT, Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)  
*gisele.rigaut@sfr.fr*
- **Membres suppléants :**  
En attente de désignation

si elle le juge utile, le plaignant, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis en faveur du classement du dossier.

### Commission des usagers

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

### Cette commission est chargée de :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

Un président et un vice-président membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs

Deux médiateurs et leurs suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé

Un représentant de la commission du service de soins infirmiers et son suppléant

Le responsable de la politique qualité assiste aux séances avec voix consultative

### Défenseur des droits

Le défenseur des droits peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable. Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir préalablement demandé à l'établissement hospitalier les justifications de sa décision ou avoir contesté sa décision. Si vous estimez que la décision est erronée ou vous porte

préjudice, vous pouvez saisir le défenseur des droits soit directement, soit contacter un député, un sénateur, un représentant au Parlement européen qui transmettra votre dossier, soit vous adresser auprès d'un délégué du défenseur des droits qui traitera la demande localement s'il le peut.

## **Les Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI).**

Les accidents médicaux ouvrent droit, selon les cas, à réparation.

La loi du 4 mars 2002, dite loi Kouchner 2, a créé les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI) afin de faciliter la résolution des litiges entre les professionnels de santé et les victimes.

### **SES MISSIONS**

**1/** Favoriser la résolution des conflits par la conciliation.

**2/** Permettre l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux dont le préjudice présente un degré de gravité supérieur à un seuil fixé par le décret du 4 avril 2003.

## 6.11 SOUTIEN ET SPIRITUALITÉ

### Aumônerie

Des représentants de l'aumônerie passent une fois par semaine dans les services et peuvent être contactés à votre demande.

### Représentants des cultes

Les représentants des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé ou de l'infirmier de l'unité d'hospitalisation ; vous pouvez également les contacter directement aux numéros suivants :

#### ÉGLISE CATHOLIQUE

##### HAM

Paroisse Notre-dame 6 rue de la république - 03.23.81.01.74

##### ST QUENTIN

Presbytère de la Basilique 2 rue chevalier de la Barre  
- 03.23.62.22.05

#### ÉGLISE ÉVANGÉLIQUE

##### HAM

9 Avenue André Delorme - 03.23.81.31.92

##### ST QUENTIN

51 rue Laurent de Lyonne - 09.53.46.31.23

##### AMIENS

43 rue Louis Thuillier - 03.22.89.03.30

#### CULTE MUSULMAN

##### ST QUENTIN

Grande Mosquée EL SALAM - Rue Marcel Bugain  
- 03.23.67.09.69

##### AMIENS

Association culturelle et culturelle musulmans de Picardie  
- 375 boulevard Beauvillé - 03.22.43.35.12

#### CULTE ISRAÉLITE

##### CREIL

1 rue de la synagogue - 03.44.25.16.37

**La CRCI** (Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des infections iatrogènes et infections nosocomiales )  
**La commission compétente pour la Picardie est :**

**36 avenue du Général de Gaulle - Tour Gallieni II 93175 BAGNOLET Cedex**  
**Tél.: 01.49.93.89.20**





## 6.12 DONS ET PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES

Si la personne décédée n'a pas de son vivant exprimé d'opposition au prélèvement, elle est présumée consentante et peut faire l'objet d'un prélèvement d'organes et de tissus (loi du 27 juillet 1994 dite loi bioéthique).

Depuis septembre 1998, les personnes ont le droit de faire connaître leur refus en demandant leur inscription au Registre National des Refus. Ce refus est révoquant à tout moment.

## 6.13 VIE EN COMMUNAUTÉ

Tout patient hospitalisé au CH doit respecter certaines règles de vie en communauté permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux patients de bénéficier des meilleures conditions de prise en charge.

Les professionnels du CH sont présents pour assurer votre prise en charge médicale, administrative, hôtelière et soignante. Vous devez les respecter dans leur démarche professionnelle quotidienne. Si votre attitude est outrancière, le personnel peut porter plainte avec le soutien de l'établissement ; une procédure judiciaire peut, le cas échéant, être engagée à votre encontre.



**Le respect des autres patients est primordial. Pour votre confort et celui de vos voisins, il est conseillé de :**

- Respecter le repos de vos voisins,
- Respecter les personnes hospitalisées ainsi que le personnel,
- Respecter les lieux mis à disposition,
- Modérer le volume sonore des appareils de télévision et de radio,
- Respecter les consignes de vie,
- Ne pas vous déplacer hors du service sans l'autorisation d'un membre du personnel soignant,
- Ne pas introduire dans les services de boissons alcoolisées, de médicaments (sauf accord du médecin) ou de produits illicites,
- Ne pas capter et/ou rendre public, par quelque moyen que ce soit (impression et multimédia, réseaux sociaux...), d'image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient



# CHARTRE BIEN-TRAITANCE

## 1 Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Ce que le professionnel se présente à l'utilisateur
- Proposer à l'utilisateur des occasions d'expression diversifiées
- Solliciter la communication verbale et non verbale
- Laisser à l'utilisateur le temps de s'exprimer
- S'adapter aux possibilités de compréhension de l'utilisateur
- Être attentif aux attentes et besoins de l'utilisateur, prendre en compte ses plaintes
- Reconnaître les souhaits exprimés et expliquer les motifs de ne pas les satisfaire
- Avoir une attitude adaptée et rassurante face aux situations particulières
- Respecter la place de l'entourage

## 2 Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Informer le patient à toutes les étapes de la prise en charge et particulièrement lors de changement dans l'état de santé, avant la réalisation d'un acte à risque ou invasifs et lors des prises de décisions
- Informer l'utilisateur de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins
- Accompagner l'entourage et les informer dans le respect du secret médical

## 3 Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Impliquer l'utilisateur dans les soins et avec son accord son entourage
- Rechercher la désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir
- Informer l'utilisateur et encourager à la rédaction des directives anticipées
- S'assurer du consentement libre et éclairé de l'utilisateur ou, à défaut, de son assentiment
- Être attentif au refus et à la non adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée

## 4 Mettre tout en œuvre pour respecter la dignité, l'intimité, l'intégrité physique et psychique de l'utilisateur.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Ce que la chambre de l'utilisateur soit un lieu privé : Frapper à la porte avant d'entrer, et attendre la réponse quelques secondes
- Utiliser le matériel disponible pour le respect de la dignité et de l'intimité
- Fonder une relation entre l'utilisateur et le professionnel basée sur le respect, l'égalité, la confiance et la considération mutuelle.
- Inviter l'entourage ou les visiteurs à sortir de la chambre lors des soins (en fonction de la volonté des usagers)
- Faire en sorte que l'environnement soit en adéquation avec les besoins et attentes des usagers
- Respecter la liberté – sécurité dans le cadre d'une réflexion bénéfiques/risques pluridisciplinaire
- Offrir une prise en charge adaptée à toutes formes de handicap

## 5 S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Respecter le secret et la discrétion professionnels
- Échanger sur l'état de santé des usagers dans un lieu dédié
- Sécuriser les données du Dossier Patient Informatisé ou du dossier papier
- Ne divulguer les informations médicales qu'aux personnes autorisées

## 6 Assurer l'égalité d'accès aux soins sans distinction d'origine, d'état de santé, de convictions, de genre, de mode de vie, d'âge

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Respecter les principes de la Charte de la laïcité
- Accueillir et accompagner les usagers dans le respect de l'égalité

## 7 Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Dépister et évaluer la douleur
- Être attentif à tous signes de souffrances physiques et/ou psychiques
- Améliorer la qualité de vie des usagers douloureux en assurant la prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse de la douleur

## 8 Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Respecter les directives anticipées de l'utilisateur
- Appliquer de manière concertée et collégiale, la décision d'arrêt ou de limitation des traitements le cas échéant
- Assurer une prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse adaptée à la fin de vie
- Mettre en place un accompagnement pour l'utilisateur et pour l'entourage
- Proposer à l'entourage un lieu adapté pour l'accompagnement
- Mettre en place des temps d'échanges réguliers des équipes pluridisciplinaires

## 9 Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Assurer un accueil de qualité
- Mettre en place les conditions de la qualité technique (architecture, équipement, accessibilité, signalétique, nouvelles solutions de communication)
- Garantir la sécurité des locaux
- Respecter le choix de l'utilisateur sur les aspects hôteliers
- Assurer l'évaluation des prestations

## 10 Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Assurer la formation continue et le Développement Professionnel Continu
- Assurer une démarche d'évaluation continue des pratiques professionnelles
- Assurer une démarche d'évaluation des risques
- Promouvoir la réflexion éthique
- Sensibiliser l'ensemble des professionnels à la promotion de la bientraitance et au repérage et à la prévention des maltraitements
- Assurer la transmission des informations nécessaires à la continuité de la prise en charge dans le respect du secret médical

## 11 Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et/ou de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Recueillir l'expression usager et/ou de l'entourage
- Solliciter les usagers afin qu'ils formulent leurs souhaits dans les instances représentatives
- Encourager la participation aux échanges par une sollicitation régulière et respectueuse des usagers
- Mettre en place des lieux d'échange où professionnels, usagers et entourage peuvent croiser leurs regards
- Promouvoir la participation en créant des liens lisibles entre les avis recueillis et l'évolution du fonctionnement de la structure

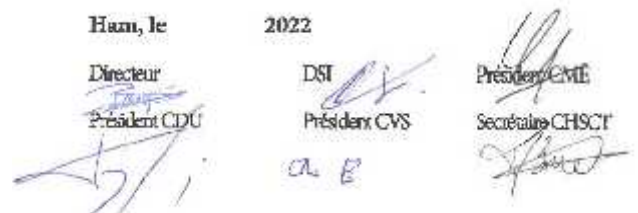
## 12 Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

*Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :*

- Faire en sorte que les professionnels et les bénévoles se sentent écoutés et reconnus dans leurs compétences.
- Reconnaître l'importance sociale et la valeur humaine des missions des professionnels et des bénévoles.

Ham, le 2022

Directeur	DSI	Président CHMÉ
Président CDU	Président CVS	Secrétaire CHSCT



# 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



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 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 :



# TARIFS HOSPITALISATION

CENTRE HOSPITALIER DE HAM

## PRESTATIONS DE SOINS

### Service de médecine (hospitalisation complète) 01/01/2026

- Prix de journée - Tarif commun CT11 - DMT 216 ..... 982,38€
- Supplément chambre particulière ..... 64,00€
- Forfait journalier - 01/03/2026 ..... 23,00€
- Forfait journalier - jour de sortie 01/03/2026 ..... 23,00€

### Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) 01/01/2026

- Prix de journée - Tarif commun CT88 - DMT 519 ..... 409,97€
- Supplément chambre particulière ..... 41,00€
- Forfait journalier - 01/03/2026 ..... 23,00€
- Forfait journalier - jour de sortie 01/03/2026 ..... 23,00€

### Hospitalisation à domicile (prix de journée) 01/01/2026

CT70 - DMT 370 ..... 468,63€

### Hospitalisation de jour (prix de journée) 01/01/2026

CT50 - DMT 228 ..... 930,94€

## SUPPLÉMENTS HÔTELIERS

### Télévision 15/04/2025

Journée ..... 3,30€  
Semaine (forfait 7 jours non remboursable) ..... 19,80€  
Télécommande (en cas de casse ou de non restitution)  
..... 25,00€

### Téléphone (Non remboursable) 01/01/2014

Ouverture de ligne ..... 5,72€  
Avance sur communication ..... 10,00€  
Communication en sus (l'unité) ..... 0,15€  
Poste (en cas de casse ou de non restitution) ..... 45,00€

### Lit accompagnant / nuit 01/03/2023

À réserver au bureau des admissions ..... 9,00€

### Repas accompagnant 16/07/2018

Ticket en vente à l'économat

Petit déjeuner ..... 5,00€  
Déjeuner ..... 10,00€  
Dîner ..... 10,00€

## DIVERS

Mandataire judiciaire (prix de journée) 01/01/2023 ..... 6,20€

### Chambre mortuaire 01/03/2023

Le Centre Hospitalier permet l'utilisation de la chambre mortuaire à titre gracieux du 1er au 3ème jour.

Au-delà le tarif ci-dessous s'applique :

- le quatrième jour ..... 70,00€
- les jours suivants ..... 55,00€

Directrice déléguée,  
Mme Emilie MESTON





# TARIFS HÉBERGEMENT

CENTRE HOSPITALIER DE HAM



## SERVICE EHPAD / USLD

### Tarif journalier Hébergement Complet (plus de 60 ans)

#### Résidence Fleurie

- Chambre 1 lit ..... 59,69€
- Chambre 2 lits ..... 55,00€

#### Résidence du Vert Galant

- Chambre 1 lit ..... 50,30€
- Chambre 2 lits ..... 46,55€

#### Résidence de Picardie

- Chambre 1 lit ..... -
- Chambre 2 lits ..... -

### Tarif journalier Hébergement Complet (moins de 60 ans)

(\* A ajouter au tarif journalier hébergement selon la résidence et la chambre)

### Tarif journalier Hébergement Temporaire (toutes résidences)

- Moins de 60 ans ..... 79,20€
- Plus de 60 ans ..... 59,69€

### Tarif journalier Hébergement Personne Handicapée Vieillissante

- Chambre 1 ou 2 lits ..... 79,20€

### Tarif journalier Dépendance

- Dépendance GIR 1 et 2 ..... 24,40€
- Dépendance GIR 3 et 4 ..... 15,49€
- Dépendance GIR 5 et 6 ..... 6,57€

01/03/25  
EHPAD

01/04/25  
USLD

	01/03/25 EHPAD	01/04/25 USLD
Résidence Fleurie - Chambre 1 lit	59,69€	-
Résidence Fleurie - Chambre 2 lits	55,00€	-
Résidence du Vert Galant - Chambre 1 lit	50,30€	48,95€
Résidence du Vert Galant - Chambre 2 lits	46,55€	45,33€
Résidence de Picardie - Chambre 1 lit	-	60,74€
Résidence de Picardie - Chambre 2 lits	-	56,20€
Tarif journalier Hébergement Complet (moins de 60 ans)	19,51€	36,34€
Tarif journalier Hébergement Temporaire (toutes résidences) - Moins de 60 ans	79,20€	-
Tarif journalier Hébergement Temporaire (toutes résidences) - Plus de 60 ans	59,69€	-
Tarif journalier Hébergement Personne Handicapée Vieillissante - Chambre 1 ou 2 lits	79,20€	-
Tarif journalier Dépendance - GIR 1 et 2	24,40€	40,27€
Tarif journalier Dépendance - GIR 3 et 4	15,49€	25,55€
Tarif journalier Dépendance - GIR 5 et 6	6,57€	10,91€

## ACCUEIL DE JOUR

Aide au transport ..... - 12,95€

### Tarif demi journalier Hébergement

- Plus de 60 ans ..... 13,54€
- Moins de 60 ans ..... 23,30€

### Tarif demi journalier Hébergement

- Dépendance GIR 1 et 2 ..... 12,20€
- Dépendance GIR 3 et 4 ..... 7,75€
- Dépendance GIR 5 et 6 ..... 3,29€

## DIVERS

### Lit accompagnant / nuit 01/03/2023

À réserver au bureau des admissions..... 9,00€

### Mandataire judiciaire (prix de journée) 01/01/2023

### Chambre mortuaire 01/03/2023

Le Centre Hospitalier permet l'utilisation de la chambre mortuaire à titre gracieux du 1er au 3ème jour.

Au-delà le tarif ci-dessous s'applique :

- Le quatrième jour ..... 70,00€
- Les jours suivants ..... 55,00€

### Repas accompagnant 16/07/2018

Ticket en vente à l'économat

- Petit déjeuner ..... 5,00€
- Déjeuner ..... 10,00€
- Dîner ..... 10,00€

Directrice déléguée par intérim,  
Mme Emilie MESTON



# TARIFS CONSULTATIONS EXTERNES

TARIFS APPLICABLES AU 01/01/26 - CENTRE HOSPITALIER DE HAM

## CONSULTATION

Sont concernées dans notre établissement, les consultations réalisées par un : chirurgien orthopédique, chirurgien vasculaire, néphrologue, urologue, diabétologue, pneumologue, dermatologue, O.R.L, gastroentérologue.

- Avis ponctuel de consultant au cabinet pour les médecins de toutes spécialités (hors psychiatres, neuropsychiatres ou neurologues).....  
..... APC :.... 60,00 €
- Consultation par un médecin spécialiste qualifié ..... CS :..... 26,50 €
- Majoration de coordination..... MCS :..... 5,00 €
- Majoration pour personnes âgées (80 ans et +), applicable au 1er mars 2020..  
..... MOP : ..... 5,00 €
- Consultation par un médecin gériatre ..... : .... 37,00 €

## MÉDECINE GÉNÉRALE

Sont concernées dans notre établissement, les consultations mémoires, addictologies et angéiologies.

- Consultation par un médecin qualifié en médecine généraleG :.....30,00 €
- Majoration de coordination..... MCG :..... 5,00 €

## CONSULTATION CARDIOLOGIQUE

- Consultation spécialisée de cardiologie..... CSC :.....47,73 €
- Majoration de coordination cardiologie ..... MCC :..... 4,77 €

## CONSULTATION DERMATOLOGIQUE

- Consultation de dépistage du mélanome réalisée par le médecin spécialiste en dermatologie ..... CDE :..... 54,00 €

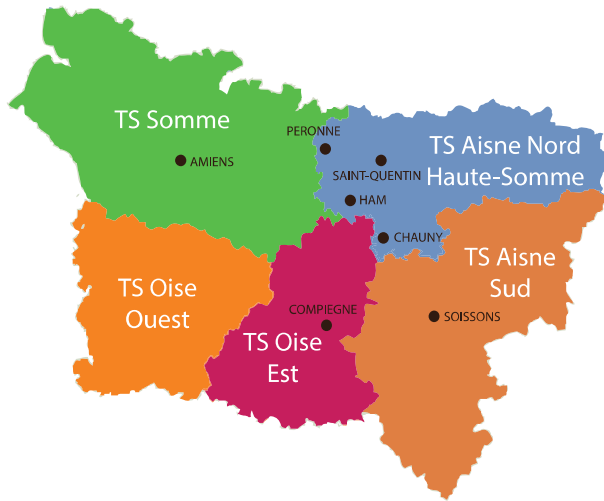
## CONSULTATION DIÉTÉTIQUE

- Consultation initiale (non prise en charge par l'Assurance maladie)  
..... DINI :.....30,00 €
- Consultation de suivi (non prise en charge par l'Assurance maladie).....  
..... DSUI :.....10,00 €

## ACTE INFIRMIER

- Acte médical infirmier ..... AMI :..... 3,15 €

# CARTOGRAPHIE DES BASSINS DE SANTÉ



## PLAN D'ACCÈS

