

Autres prestations

Des distributeurs à disposition

Des distributeurs sont installés dans les halls des services de Maternité, des Urgences, de Médecine, à la cafétaria du service de Soins de Suite et de Réadaptation et en Psychiatrie.

L'équipe mobile de soins palliatifs :

Une équipe mobile de soins palliatifs intervient dans les services à la demande de toute personne le souhaitant, sous couvert du cadre de santé ou du médecin référent pour prendre en charge les patients, accompagner les familles et les équipes soignantes face à toute problématique liée à la fin de vie.

Les avis plaies et cicatrisation :

Des infirmières expertes en plaies et cicatrisation interviennent dans les services sous couvert d'une demande du médecin ou du cadre de santé, afin d'optimiser la prise en charge des plaies complexes.

Prise en charge des conduites de dépendance :

Si vous pensez être en difficulté avec le tabac, l'alcool, les médicaments, les drogues, ou si simplement leur utilisation vous pose question, l'équipe de liaison et de soins en addictologie est là pour vous aider. Pour la consulter, faites-en la demande auprès du médecin ou de l'infirmière, ou prenez contact directement au **03 22 83 61 55**. En parler est toujours utile. De plus, des consultations en addictologie sont assurées par les praticiens de l'établissement (pneumologie, psychiatre).

Don du sang :

Votre sang peut sauver des vies. Les besoins hospitaliers sont importants. Le don du sang est

un acte civique et sans risque. Des collectes sont régulièrement effectuées par l'Etablissement Français du Sang d'Amiens.

Associations :

Le Centre Hospitalier de Péronne et les associations agissant en son sein unissent leurs efforts de manière organisée pour l'accueil, l'aide, le soutien et l'accompagnement des patients hospitalisés et de leur famille.

Association Sociothérapique

"LE VENT" - Service de Psychiatrie Adultes

Association "ALICEA"

Service de Psychiatrie Infanto-Juvenile

Association "Création et loisirs" en E.H.P.A.D.

Association "Ligue contre le cancer".

Réflexion éthique :

Un Comité Local d'Ethique composé de professionnels de différentes disciplines, se réunit régulièrement au Centre Hospitalier de Péronne.

Sa mission est surtout de favoriser la réflexion sur le sens donné à nos pratiques au quotidien.

Le Centre de Planification :

Le Centre de Planification et d'Education Familiale s'efforce de répondre à toutes vos questions concernant la contraception, la vie de couple, la famille, les relations affectives, la sexualité, la stérilité, les maladies sexuellement transmissibles (M.S.T.) et vous propose des consultations médicales et gynécologiques. Ses services, anonymes et gratuits pour les mineurs et les non assurés sociaux, sont ouverts à tous.

Secrétariat au **03.22.83.61.13** ou au
03.22.83.60.00 (standard de l'hôpital)

Lutte contre

les infections associées aux soins



Le Centre Hospitalier de Péronne est engagé de manière dynamique et depuis de nombreuses années dans la prévention et la lutte contre les infections associées aux soins, participant à la qualité de la prise en charge du patient.

Une infection est dite associée aux soins (I.A.S.) si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

La maîtrise du risque infectieux du Centre Hospitalier de Péronne se traduit par l'organisation de la lutte contre les I.A.S. qui comporte :

- La prévention : élaboration, en collaboration avec les unités, de protocoles de soins selon les recommandations de bonnes pratiques,
- La surveillance des infections (surveillance des infections du site opératoire, des bactéries multi-résistantes ...),
- La surveillance de l'environnement, air, eau, surfaces (locaux) et dispositifs médicaux,
- La surveillance des situations à risque infectieux (cathétérisme, sondage vésical ...),
- Le signalement des I.A.S. et leur investigation,
- La formation des professionnels, et futurs professionnels (étudiants, élèves ...),
- L'évaluation des moyens mis en œuvre, des pratiques et de l'efficacité du programme d'action du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales,
- Le conseil et l'assistance en interne en collaboration avec les établissements extérieurs.

Le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales comporte trois instances :

A) La Sous-Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (SCLIN) :

- Elle est composée de représentant(s) de la Direction, de médecins, du médecin de travail, du coordonnateur des risques liés aux soins, de la coordination générale des soins, de l'infirmière hygiéniste, d'une sage-femme cadre, d'une infirmière, d'une diététicienne, d'un représentant du personnel, d'un représentant de la CSIRMT et d'un représentant des usagers,
- Elle se réunit au moins trois fois par an.





Ses principales missions sont :

> La prévention des I.A.S. notamment par la rédaction des procédures et de recommandations

- Les bonnes pratiques d'hygiène liées aux soins : hygiène des mains, tenue vestimentaire, sécurité des actes à risque (interventions chirurgicales, endoscopie, sondage vésical, cathétérisme ...),
- La prévention du risque au bloc opératoire,
- La prévention de la transmission de Bactéries Multi Résistantes (B.M.R.), Bactéries Hautement Résistantes Émergentes (B.H.R.E.),
- La prévention des risques épidémiques,
- L'utilisation des dispositifs médicaux réutilisables (désinfection et stérilisation),
- L'utilisation des produits (désinfectants, antiseptiques ...),
- La sécurité de l'environnement (air, eau, surfaces, hygiène des locaux ...).

> Le bon usage des antibiotiques

- La rédaction d'un antibioguide et d'un guide de prescription des antibiotiques : limiter les durées de prescription, mentionner l'indication et la durée du traitement dans le dossier du patient, réévaluer l'antibiothérapie à 48-72 heures et à 7 jours et tracer cette réévaluation dans le dossier du patient,
- La formation de professionnels sur l'antibiothérapie,
- L'évaluation régulière des pratiques.

> La surveillance des I.A.S.

> La formation et l'information de l'ensemble des professionnels en

matière d'hygiène et de lutte contre les I.A.S.

> L'évaluation des actions de lutte contre les I.A.S. servant à mettre en place les actions correctives et à élaborer les futurs programmes d'actions.

B) L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène

Elle est composée de l'infirmière hygiéniste et des correspondants en hygiène (IDE et AS des services de soins, du S.S.R d'une part, de l'U.S.L.D. et des E.H.P.A.D. d'autre part). Elle met en œuvre le programme d'actions élaboré par la S.C.L.I.N.

C) Rôle des correspondants en hygiène

Les correspondants en hygiène, présents dans chaque service de soins facilitent la mise en œuvre des actions de prévention et de surveillance nosocomiale, à travers leur participation à :

- La rédaction des procédures, des modes opératoires,
- La diffusion des informations : présentation des procédures, des modes opératoires et des nouvelles recommandations,
- La prise en charge et à la maîtrise d'une épidémie,
- L'évaluation des pratiques et des connaissances des professionnels : audits, enquêtes,
- Journées ateliers.

Notre structure participe également aux actions et échanges inter établissements permettant une vigilance forte sur la problématique du risque infectieux à l'hôpital dans le cadre d'un réseau structuré et piloté par le Centre Hospitalier de Saint-Quentin.

Votre sortie



Formalités administratives :

Votre sortie est prononcée par le Directeur sur avis du médecin de service. Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité. **Avant de quitter le service, merci de vous rendre au secrétariat médical du service pour les formalités administratives.**

Vous y reprendrez les documents médicaux que vous avez remis à l'entrée (carnet de santé, carte de groupe sanguin, radiographies, ...).

Avant de quitter l'établissement, passez par le Bureau des Admissions / Consultations pour compléter, le cas échéant, votre dossier administratif et régler les frais restant éventuellement à votre charge.

Il vous sera remis un bulletin de situation permettant de justifier de vos droits auprès de votre organisme de sécurité Sociale et de votre employeur.

Les mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'accompagnés d'un de leurs parents ou de leur tuteur titulaire de l'autorité parentale ou, à défaut, d'une personne majeure autorisée par ceux-ci par écrit. Le personnel pourra être amené à vérifier l'identité de la personne venant chercher un enfant.

Frais d'hospitalisation :

Les soins à l'hôpital ne sont pas gratuits. Selon votre situation d'assuré, certains frais restent à votre charge : nous vous recommandons de les régler directement à la fin de votre séjour. Le Trésor Public de Saint-Quentin est compétent pour mener les poursuites afférentes au non-paiement des sommes dues.

En cas d'absence de tout ou partie des documents nécessaires à la prise en charge de votre séjour, le Centre Hospitalier de Péronne sera dans l'obligation de vous facturer la partie restante due.

Comment sont calculés ces frais ? (à titre d'information, les tarifs sont affichés dans les services)

- **Forfait journalier** : correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ.
- **Frais de séjour (prix de journée)** : regroupent les traitements, examens et interventions. Ils varient selon les services.
- **Ticket modérateur** : représente les frais de séjour non couverts par l'Assurance Maladie.

Qui les prend en charge ?

- Si vous êtes assuré(e) social, les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Dans certains cas, la prise en charge de ces frais peut être de 100 % (séjour supérieur à 30 jours, acte de

plus de 91 €, maternité, ALD, invalidité...). Le ticket modérateur et le forfait journalier sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

- Si vous êtes domicilié dans l'Union européenne, 20 % des frais de séjours resteront systématiquement à votre charge.
- Si vous n'êtes pas assuré social (étrangers hors UE par exemple), vous êtes redevable de la totalité des frais.
- Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez rencontrer une assistante sociale qui vous renseignera et vous aidera dans vos démarches administratives.

Poursuite de votre traitement

A la fin de chaque séjour hospitalier, la copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins est remise directement au patient au moment de sa sortie et/ou au médecin qu'il aura désigné.

Le stationnement :

L'établissement dispose de nombreux parkings. Il est rappelé que le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement et qu'il convient de respecter les places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite et aux médecins.

Le transport :

Si le médecin le juge nécessaire, et selon votre état de santé, vous pouvez regagner votre domicile en ambulance et en taxi. Vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix. Les frais de transport seront pris en charge par la caisse de sécurité sociale **uniquement sur prescription médicale**.

La télévision / le téléphone :

A votre sortie, il vous appartient de vous présenter au guichet du bâtiment F pour le téléphone ou

à la boutique qui gère la télévision pour faire procéder à l'arrêt de ces prestations.

Questionnaire de sortie :

Un questionnaire de sortie est annexé à ce livret. Il est destiné à recueillir vos suggestions et vos observations. Vos réponses nous aideront à améliorer encore la qualité des soins et de l'accueil.

Vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres du service ou l'envoyer par les services de la Poste.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe à la démarche nationale de satisfaction des patients hospitalisés : E-Satis.

Vous souhaitez participer à cette enquête et partager votre expérience, deux actions simples :

- Communiquez votre adresse mail au bureau des entrées (votre adresse mail ne sera pas communiqué à un tiers).
- Le questionnaire E-Satis est envoyé 2 semaines après votre sortie. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour y répondre.

Ce questionnaire est anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.



Vos droits

et ceux de vos proches

Désignation de la personne de confiance

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La personne de confiance peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux ;
- Être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Elle peut aussi vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement (par exemple, lors d'une campagne de vaccination).

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche ou votre médecin traitant. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission. Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

Attention : la personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.



Quand et comment la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La réflexion sur les directives anticipées peut être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. D'autres moments comme les changements de conditions de vie, de votre état de santé ou l'annonce d'une maladie grave sont aussi propices.

La désignation doit se faire par écrit lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, en utilisant le formulaire proposé par le Centre Hospitalier de Péronne, ou sur papier libre daté et signé en précisant ses noms, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable. La personne désignée doit cosigner le document.

La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Votre médecin traitant doit s'assurer que vous êtes informé de la possibilité de désigner une personne de confiance. Il vous invite à désigner une personne de confiance si vous ne l'avez pas fait.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille : Assemblée de parents ou de toutes personnes qualifiées, chargée sous la présidence du juge des contentieux de la protection, d'autoriser certains actes importants accomplis au nom de la personne sous tutelle s'il a été constitué. Si la personne de confiance a été désignée avant la mise en place de la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou l'annuler.

À noter : La personne désignée comme personne de confiance peut également être celle qui est désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité.

Personne à prévenir :

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...).

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Rédaction des directives anticipées :

Que sont les directives anticipées ?

Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les décisions médicales à prendre, lorsque vous serez en fin de vie, si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Pourquoi rédiger les directives anticipées ?

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin, vos proches et également l'occasion de désigner votre **personne de confiance**.



Qui peut les rédiger ?

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Mais vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire.

Quand et comment ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire proposé par le Centre Hospitalier de Péronne, ou sur simple papier daté et signé. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

Quelles informations mettre dans les directives ?

Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (par exemple douleurs, angoisses...), si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitement des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

Comment les conserver ?

L'existence de vos directives anticipées doit être connue de votre médecin et de vos proches et elles doivent être facilement accessibles.

Si vous avez un « dossier médical partagé » (dossier numérisé créé avec votre consentement) ou dans votre Espace Santé en cours de déploiement au niveau national, vous pouvez y faire enregistrer vos directives ou simplement y signaler leur existence et leur lieu de conservation.

Sinon, vous pouvez :

- Les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier.
- Les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

Comment seront utilisées les directives anticipées ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, en prendre connaissance et les respecter.

Il peut arriver que votre situation médicale ne corresponde pas aux circonstances décrites dans vos directives. Dans ce cas, le médecin demande l'avis d'au moins un autre médecin pour que les soins et traitements soient les plus proches possibles de vos souhaits. Il devra recueillir auprès de votre personne de confiance si vous l'avez désignée, ou à défaut de votre famille, un de vos proches, le témoignage de votre volonté.



Et si vous ne les avez pas rédigées ?

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité. La loi demande aux médecins de ne pas commencer, ou de ne pas poursuivre, des traitements qui leur sembleraient déraisonnables, c'est-à-dire inutiles ou disproportionnés ou qui n'ont d'autres effets que de vous maintenir artificiellement en vie. Le médecin consultera votre personne de confiance, si vous l'avez désignée, ou à défaut vos proches, afin de savoir quelle est votre volonté. Il prendra une décision après avoir consulté un autre médecin, en concertation avec l'équipe de soins (décision collégiale).

Pour plus de renseignements
www.has-sante.fr

L'information médicale et le consentement éclairé :

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. Tout professionnel de santé doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Les mineurs : sauf en cas d'urgences vitale, toute intervention médicale nécessite pour les personnes mineures, le consentement des titulaires de l'autorité parentale. Si le mineur est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement est également recherché.

Les majeurs protégés sous tutelle : le majeur sous tutelle a le droit de recevoir directement l'information et de participer à la prise de décision le concernant. Son consentement doit toujours être recherché. Le consentement du tuteur est nécessaire pour toute intervention médicale.

Consulter les infos
de la ville de Péronne sur :

www.ville-peronne.fr



03 22 73 31 00
3 Place Louis Dauré
BP 20045 - 80201 Péronne Cédex



AMBULANCES MASSÉ

V.S.L. - TAXIS



03 22 85 71 28

18 rue du Caire - 80200 ATHIES

PÉRONNE AMBULANCE

V.S.L. - TAXIS



03 22 83 10 40

3 rue Beaubois - 80200 PÉRONNE

La non divulgation de votre présence :

Vous avez la possibilité de demander à ce que la prise en charge dont vous allez bénéficier reste anonyme. Vous devez le signaler dès votre arrivée auprès des professionnels de santé du service.

Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donné à une tierce personne, à l'exception de la personne de confiance que vous avez désignée.

Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Cette décision est révoquant à tout moment.

L'accès à votre dossier médical :

Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez demander l'accès aux informations contenues dans votre dossier soit par l'intermédiaire d'un médecin, soit directement. Pour cela, vous devez adresser une demande manuscrite et motivée à :

CENTRE HOSPITALIER DE PERONNE - DIRECTION **Place du jeu de Paume - BP 90079 - 80201 PERONNE CEDEX**

Ce courrier doit être accompagné des pièces justificatives nécessaires : carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille.

A réception de cette demande, vous serez invité(e) par courrier à préciser votre choix quant aux modalités de communication du dossier : consultation/récupération sur place ou envoi au domicile d'une copie du dossier.

Dans le cas d'une communication sur place, l'établissement vous propose un accompagnement médical. Vous serez alors contacté(e) afin d'organiser le rendez-vous.

Cette disposition ne s'applique ni aux majeurs sous tutelle, dont la demande relève du tuteur, ni aux mineurs. Toutefois, les mineurs ont la possibilité de formuler expressément leur opposition à la communication d'informations concernant des soins liés à la sauvegarde de leur état de santé.

Vos ayants droits peuvent accéder à **certaines informations** contenues dans le dossier médical, sauf volonté contraire exprimée par vous-même lors de votre hospitalisation et devront préciser le motif de consultation (causes de la mort, défense de la mémoire du défunt ou protection de leurs droits).

Pour tous renseignements relatifs à l'accès aux informations contenues dans votre dossier médical, n'hésitez pas à prendre contact au **03.22.83.61.20**





Dans le cas d'un envoi à domicile, les copies vous seront adressées par lettre recommandée avec accusé de réception. Les frais d'envoi sont à votre charge et sont facturés selon les tarifs de la poste en vigueur.

Conformément au texte, toute duplication des pièces du dossier est payante.

En cas de contentieux concernant la communication d'informations contenues dans votre dossier, vous avez la possibilité de saisir la Communication d'Accès aux Documents Administratifs (C.A.D.A), TSA 50730 – 75334 Paris Cédex 07 (Tél : 01.42.75.79.99).

Durée de conservation des dossiers patients :

Votre dossier patient est conservé pendant une durée de vingt ans au moins, à compter de la date de votre dernière hospitalisation dans l'Établissement ou de votre dernière consultation externe — 10 ans après décès.

A l'issue du délai de conservation, le dossier patient est détruit selon les dispositions de l'article **R.1112-9 du Code de la Santé Publique.**

Réclamations, éloges, observations ou propositions :

La Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers (C.D.U.) est en place au Centre Hospitalier de Péronne :

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches,
- Elle examine les plaintes et les réclamations,
- Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches,
- Elle est informée des événements indésirables graves associés aux soins et des actions correctrices mises en place.



Que dit la loi ?

> Article R. 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit, d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

> Article R. 1112-92

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

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

> Article R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

> Article R. 1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, 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 motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Un guide sur les droits des usagers est accessible sur le site du ministère de la Santé : www.santé.gouv.fr (cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables du secteur où vous êtes hospitalisé(e). Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail à la Direction (secretariat.direction@ch-peronne.fr). Celle-ci fera le lien avec la Commission Des Usagers, et le cas échéant, vous pourrez être mis(e) en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la C.D.U, selon le cas.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront (avec votre famille éventuellement), pour examiner les difficultés que vous rencontrez, en présence d'un membre de l'équipe médicale et/ou un cadre de santé et le(s) représentant(s) des usagers, si vous le souhaitez. Outre les médiateurs, la C.D.U se compose notamment du Directeur de l'Etablissement ou de son représentant et de deux représentants des usagers. Vous pouvez consulter la liste des membres de la C.D.U dans les documents en annexes.

Les représentants des usagers sont des personnes physiques, membres d'associations agréées en santé, associations de personnes malades, âgées, retraitées, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales. Ils sont en général bénévoles et exercent leur mandat à titre gratuit.

Le représentant des usagers :

- Vous représente au niveau de l'établissement,
- Vous accompagnez dans vos médiations et soutenez vos demandes auprès de la direction,
- Fait valoir vos droits lors des réunions de la CDU.

Vous pouvez les contacter via le secrétariat de direction (secretariat.direction@ch-peronne.fr) ou au **03.22.83.61.20**.

Les équipes sont également sensibles aux éloges transmis par la Direction lorsqu'un courrier est adressé.

Déclaration d'événements indésirables :

En tant que patient, association de patient, consommateur ou usager, vous avez la possibilité de déclarer tout événement indésirable survenu lors de votre séjour sur le portail national de signalement des événements indésirables à l'adresse suivante :

www.signalement-sante-gouv.fr



Protection des données personnelles et mention d'information des patients :

Informations relatives au traitement de vos données

Les informations suivantes vous sont communiquées afin que vous puissiez prendre connaissance des engagements du Centre Hospitalier de Péronne en matière de protection des données personnelles.

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

A l'occasion de votre prise en charge, 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 Péronne – Place du Jeu de Paume – BP 90079 – 80201 PERONNE Cédex - est le responsable du traitement de vos données au sens de la loi informatique et libertés et du règlement général sur la protection des données.

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.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche clinique. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques.

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 Péronne, ainsi qu'aux 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 Péronne (Prise de rendez-vous en ligne, prestations hôtelières, etc.).

Dans le cadre de projets de recherche, le Centre Hospitalier de Péronne est également amené, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre des données, préalablement rendues non-nominatives, à d'autres professionnels de santé.

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.

Le Centre Hospitalier s'inscrit dans le programme de e-santé PREDICE porté par l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France. Dans ce cadre, les informations concernant votre identité (nom de naissance, nom d'usage, prénoms, numéro de sécurité sociale, date de naissance, sexe, ville de naissance, numéro de téléphone personnel, adresse courrier électronique, adresse postale, ...) sont partagées à l'ensemble des professionnels de la région, afin d'améliorer la qualité et la coordination de votre prise en charge. Pour en savoir plus sur les services PREDICE, la gestion de vos données et pour exercer vos droits, consultez www.predice.fr (et en particulier la rubrique « PREDICE en toute confiance »).



AMBULANCES • VSL • TAXIS

*Une équipe dynamique à votre service :
Rapidité, efficacité, ponctualité.*

03 22 84 30 13

03 22 84 50 19

4 bis, rue Jean Tœuf - PERONNE

MATÉRIEL MÉDICAL de maintien à domicile



Matériel Médical de Combles 03 22 85 00 22
7 Grande Rue - 80360 COMBLES



Nos métiers

- Produits alimentaires biologiques :
frais, fruits et légumes, épicerie salée et sucrée,
produits et pains sans gluten, herboristerie
- Produits cosmétiques et d'hygiène corporelle
 - Produits d'entretien écologiques
 - Compléments alimentaires

La Vie Claire

51, rue de Birmingham - 80300 ALBERT
03 22 74 65 49 - lvcalbert@gmail.com

Horaires

Du mardi au jeudi : 9h15-12h30 14h-19h
Le vendredi : 9h15-19h
Le samedi : 9h-18h

Pendant combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit. Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Quels sont vos droits ?

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.

Sauf cas particuliers, pour les patients mineurs, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données commun à l'ensemble du Groupement Hospitalier de Territoire, en joignant une pièce d'identité à votre demande soit :

- par courriel : dpo@ch-stquentin.fr
- ou par courrier postal adressé au Centre Hospitalier de Péronne – Délégué à la protection des données – Place du Jeu de Paume – BP 90079 – 80201 PERONNE Cédex.

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).

Vos devoirs

et ceux de vos proches



Le respect d'autrui :

Vous êtes tenu(e) de respecter le personnel soignant, administratif, technique et médicotechnique de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage.

Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel, feront l'objet d'un dépôt de plainte qui pourra aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal.

Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

Interdiction de prendre des photos et de filmer :

Le droit à l'image est un droit exclusif que chaque individu a de son image et de l'utilisation qui en est faite. Les images peuvent être des photos ou vidéos sur lesquelles l'individu apparaît et est reconnaissable quel que soit le contexte : vacances, événement familial, lieu de travail, manifestation grand public...

Dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, les agents hospitaliers sont parfois confrontés à des situations de prises de vues inopinées (photos et/ou vidéos), sans que leur consentement ne leur ait été demandé.

Le Centre Hospitalier rappelle aux usagers de l'hôpital que toute prise d'images d'un professionnel, d'un patient ou d'un proche, ainsi que leur diffusion sans leur autorisation sont interdites.

Interdiction de fumer ou de vapoter :

Dans le cadre de sa politique de lutte contre le tabagisme, l'établissement met en œuvre les actions nécessaires à la protection des non-fumeurs, à la sécurité des usagers et des professionnels.

Vous pouvez bénéficier de mesures d'accompagnement au sevrage tabagique dans le cadre de consultations dédiées. Des professionnels sont à votre disposition pour répondre à vos besoins.

Il est interdit de fumer et vapoter dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins, les consultations et l'hébergement des malades des établissements de santé, conformément à la loi n°2017/1755 du 28/12/2017 du code de la santé publique – article 35. Des endroits sont prévus à cet effet.

Interdiction d'alcool :

L'apport de boissons alcoolisées est strictement interdit. Le bon déroulement de la prise en charge en dépend.

Le respect des règles de savoir vivre :

L'utilisation de vos téléphones, radios et ordinateurs se fait avec discrétion. Evitez les conversations trop bruyantes.

Le respect des rendez-vous

Les patients respectent la date, l'horaire du rendez-vous de consultation, d'examen ou d'hospitalisation. En cas d'empêchement, ils en informent le service concerné.

Le respect lors des visites

Vos parents, enfants et amis sont les bienvenus (à l'exception de règles spécifiques prises lors de situations sanitaires exceptionnelles). Veuillez néanmoins faire en sorte qu'ils respectent les horaires des visites. Par ailleurs et toujours pour préserver le bien-être et le confort de tous les malades hospitalisés, il est sage d'éviter les présences prolongées ou de groupe, ainsi que celles de jeunes enfants, qui risquent d'être affectés par certains aspects de la vie à l'hôpital.

Le suivi des règles d'hygiène

Vous devez respecter les prescriptions et les recommandations concernant l'hygiène et l'alimentation, tout comme votre entourage. Les animaux de compagnie sont interdits dans l'établissement.

Préservation du matériel

Le matériel de l'hôpital est précieux. Il est à disposition mais aussi sous votre garde. Veuillez à ne pas le détériorer et à éviter tout gaspillage.



L'hospitalisation en milieu psychiatrique



Il faut distinguer :

Un régime d'admission en soins psychiatriques libres :

Code de la santé publique – article L. 3211-2 : « une personne faisant l'objet de soins psychiatriques avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en soins psychiatriques libres. Elle dispose des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux qui sont reconnus aux malades soignés pour une autre cause. Cette modalité de soins est privilégiée lorsque l'état de la personne le permet ».



Trois régimes d'admission en soins psychiatriques sans consentement à la demande d'un tiers :

Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques en application des chapitres II et III du présent titre ou de l'article 706-135 du code de procédure pénale est dite en soins psychiatriques sans consentement.

L'admission d'une personne en soins psychiatriques sans consentement se fait :

- soit sur décision du directeur de l'établissement de santé (SDDE) (art. L. 3212-1 du Code de la santé publique) :

- consécutivement à la demande d'un tiers, en urgences ou non (SDT ou SDTU),

- ou sans demande de tiers en cas de péril imminent (SPI) ;

- soit sur décision du représentant de l'Etat (SDRE) (art. L. 3213-1 du Code de la santé publique) ;

- soit sur décision de justice (SDJ) (art. L. 706-135 du Code de procédure pénale).

Le prélèvement et le don d'organes



Comme le don du sang, le recours à un prélèvement d'organes et de tissus peut permettre de **sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'une autre personne**. L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière, encadrée par la loi de bioéthique de 2011.

Que dit la loi ?

Principe du « consentement présumé » :

La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus.

Gratuité :

Le don d'organes et de tissus 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 des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes.



**ORTHOPÉDIE
NESLOISE**

pharmacie nesloise

**VENTE & LOCATION
DE MATÉRIEL
MÉDICAL**

ORTHOPÉDIE SANTÉ MAINTIEN
À DOMICILE

PROTHÈSE
MAMMAIRE MATÉRIEL
MÉDICAL
Achat & Location



03 22 88 21 06
22 Rue Gambetta 80190 Nesle

MATÉRIEL MÉDICAL

**VENTE ET LOCATION
LIVRAISON À DOMICILE**

LITS - OXYGÈNE - AÉROSOLS
PÈSE-BÉBÉS - FAUTEUIL ROULANT
CANNES - CHAISES PERCÉES

ORTHOPÉDIE 

CEINTURES - BAS À VARICES
CORSETS

Pharmacie Daudré
Place Louis Daudré - 80200 PÉRONNE

**Tél. 03 22 84 00 32
03 22 84 11 79**

ADELI : 802006270 - SIRET : 41288668100011

Intermarché

H Y P E R



Péronne

Ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 20h30
Le dimanche de 9h à 12h30

**Spécialiste du traitement
du linge de résidents**

Blanchisserie



du Canal

03 22 84 06 63
E.S.A.T. / A.D.A.P.E.I.80 - 80 200 PÉRONNE



Nesle
Ambulances
& Taxis

Rue du Dr. Camille Gautier - 80190 Nesle

03 22 88 23 39



Centre Hospitalier de Péronne

Place du Jeu de Paume - 80200 Péronne

03 22 83 60 00

