

SOMMAIRE



■ Edito.....	4
■ Qualité et Certification	5
■ Comment différencier les nombreux intervenants au sein de l'hôpital.....	5
■ Présentation du Centre Hospitalier	6
■ Votre admission	8
■ Votre séjour	11
■ Autres prestations.....	14
■ Lutte contre les infections associées aux soins.....	15
■ Votre sortie	16
■ Vos droits et ceux de vos proches	18
■ Vos devoirs et ceux de vos proches.....	14
■ L'hospitalisation en milieu psychiatrique	25
■ Le prélèvement et le don d'organes	25
■ Chartes	26

ANNEXES

- Coordonnées des services
- Commission des Usagers (CDU)
- Vous rencontrez des difficultés pour faire valoir vos droits ?
- Questionnaire de sortie



ÉDITO

Madame, Monsieur,

Vous allez ou vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Péronne. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

Ce livret a été élaboré de manière à faciliter votre séjour et à assurer le respect de vos droits. Il vous apportera des informations pratiques, administratives et juridiques pour réduire vos inquiétudes et guider vos démarches, tout en précisant les règles de vie nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

Les équipes mettent tout en œuvre pour vous satisfaire au mieux.

A ce titre, nous sommes attentifs aux avis et aux suggestions qui permettront à l'établissement d'améliorer ses prestations. Dans ce cadre, je vous invite à remplir le questionnaire de sortie pour nous faire part de vos impressions et à répondre à l'enquête e-satis envoyée par mail après votre sortie.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et nous vous remercions de votre confiance. Ensemble pour votre santé, au plus proche de vous.

Le Directeur
Christophe BLANCHARD

La Directrice déléguée
Sabrina STRAMANDINO

Ce livret est à votre disposition,
emportez-le.

DÉMARCHE QUALITÉ



Engagé dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre Hospitalier de Péronne participe aux évolutions menées par la HAS par le biais des Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) [résultats accessibles sur QualiScope] et par la procédure de certification (<https://www.has-sante.fr>). Au-delà de cette exigence réglementaire de qualité des prestations, la recherche de la sécurité et de la qualité constitue un axe prioritaire pour notre établissement.

Nos engagements sont :

- Apporter une offre de soins de qualité, sécurisée dans un environnement modernisé et à visage humain ;
- Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité de l'accueil, de l'hébergement et des soins ;
- Développer des relations harmonieuses avec les patients et entre professionnels et engager une réflexion éthique ;
- Poursuivre la logique de coopération avec les établissements de santé sanitaire et médico-sociaux du territoire de santé.

Soucieux de l'environnement, le Centre Hospitalier de Péronne s'est également engagé dans une démarche de développement durable, notamment par :

- La prise en compte de la démarche Haute Qualité Environnementale et des exigences techniques associées (réglementation thermique, bâtiment basse consommation...), dans les projets de construction et de restructuration,
- La définition des critères éco-responsables dans la politique des achats et la préférence des filières courtes,
- Le suivi des consommations,
- La réduction des déchets.

COMMENT DIFFÉRENCIER LES NOMBREUX INTERVENANTS AU SEIN DE L'HÔPITAL ?



Chaque agent de l'établissement porte sur sa tenue l'indication de son nom, prénom et de sa fonction.

Tous les personnels mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

PRÉSENTATION GENERALE



Le Centre Hospitalier de Péronne est un établissement de santé de 296 lits et 41 places (dont 199 places en hébergement) offrant une diversité de services :

- Urgences / SMUR
- Surveillance continue
- Hospitalisation de médecine et de chirurgie
- Centre Périnatal de Proximité
- Radiologie, Scanner, Echographie et Mammographie
- Explorations cardiaques, digestives et pneumologiques
- Endoscopies digestives, bronchiques, urologiques et O.R.L
- Polysomnographie
- Chimiothérapie
- Consultations multiples
- Soins palliatifs
- Psychiatrie
- Pédopsychiatrie
- Soins de suite et de réadaptation
- Soins de longue durée
- Hébergement en E.H.P.A.D

L'établissement gère également un service d'Hospitalisation A Domicile (H.A.D.).

Son territoire

Le Centre Hospitalier de Péronne est en direction commune avec le Centre Hospitalier de Saint-Quentin.

Il fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire Aisne-Nord – Haute-Somme qui regroupe onze établissements :

- Centre Hospitalier de Saint Quentin
- Centre Hospitalier de Laon
- Centre Hospitalier de Chauny
- Centre Hospitalier de Guise
- Centre Hospitalier d'Hirson
- Centre Hospitalier Le Nouvion en Thiérache
- Centre Hospitalier de Vervins
- Centre Hospitalier de Péronne
- Centre Hospitalier de Ham
- Centre Hospitalier Gériatrique La Fère
- CRRF Jacques Ficheux de Saint Gobain, avec comme établissement support le Centre Hospitalier de Saint-Quentin.





Ses missions

Le Centre hospitalier de Péronne est un établissement public de santé. A ce titre, il est soumis aux dispositions législatives et réglementaires du Code de la Santé Publique. Son règlement intérieur peut être consulté sur demande.

Il assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes. Il délivre les soins en hospitalisation complète, en hôpital de jour et en consultations.

Il participe à la mise en œuvre de la politique de santé publique et des dispositifs de vigilance destinés à garantir la sécurité sanitaire.



Sa gouvernance

Le Directeur assisté du directoire, avec le concours des instances consultatives telles que la Commission Médicale d'Etablissement (CME), le Comité Social d'Etablissement (CSE), la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-technique (CSIRMT), la Formation Spécialisée en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (F3SCT), la Commission des Usagers (CDU) définit et met en œuvre la politique de l'Etablissement.

Le conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle de la gestion de l'Etablissement.

Il se compose :

- du président du Conseil de surveillance, Maire de la ville de Péronne ;
- d'un représentant de la communauté de commune de Haute Somme ;
- d'un représentant du Président au Conseil Départemental de la Somme ;
- d'un représentant désigné par les organisations syndicales ;

- d'un représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques ;
- d'un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) ;
- d'une personnalité qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France (ARS) ;
- Deux représentants des usagers désignés par le Préfet de région ;

Assistent également en tant que membres avec voix consultative ou invités :

- Le Directeur Général de l'ARS Hauts-de-France ou son représentant ;
- Le Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de la Somme ou son représentant ;
- Le Directeur, la Directrice déléguée, le Directrice Adjointe ;
- Le Président de la CME ;
- Le Président du Conseil de vie sociale ;
- Le trésorier.

VOTRE ADMISSION



Les formalités administratives

Présentez-vous au Bureau des Admissions mu-
ni(e) des documents suivants :

- Un document officiel d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, livret de famille pour les mineurs sans pièce d'identité, carte de séjour le cas échéant),
- Votre carte vitale d'assuré social avec droits ouverts (ou attestation valable à la date des soins),
- Votre carte de mutuelle ou attestation CMU complémentaire ou attestation d'AME (Aide Médicale de l'Etat) ou attestation d'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) pour les bénéficiaires.

Si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- **Accident du travail** : volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur ou prise en charge de l'assurance (si Exploitant agricole par exemple).
- **Hospitalisation liée à une grossesse** : carte vitale à jour notifiant les dates à 100 % maternité.
- **Pensionnaire de guerre** : carnet de soins gratuits (bénéficiaires de l'article L 115).
- **Séjours temporaires d'assurés de régimes d'état de l'UE** : carte européenne d'assurance maladie.
- **Ressortissant non-européen** : prise en charge éventuelle d'un organisme d'assurance du pays d'origine.

Cas particuliers : Si votre situation ne permet pas la prise en charge complète des soins, le reste à charge devra être réglé juste après la consultation, au bureau des admissions. Une quittance vous sera alors remise pour un éventuel remboursement (par votre mutuelle ou autre).

Votre hospitalisation est programmée

Si votre séjour à l'hôpital est programmé, vous pouvez au plus tôt accomplir les formalités d'admission. Pour cela, il suffit de vous présenter au guichet d'accueil/admission situé au 1er étage du bâtiment F.

Vous êtes arrivé(e) par le service des Urgences

Si votre séjour est consécutif à un passage par le service des Urgences, les formalités administratives seront faites par vous-même. Si besoin est, des renseignements complémentaires vous seront demandés ultérieurement dans votre chambre.

Si vous n'êtes pas en possession des documents (cf. liste des documents à apporter dans la partie précédente : « Formalités administratives ») permettant d'assurer la bonne prise en charge administrative, nous vous invitons à :

- Les faire parvenir par l'un de vos proches pendant la durée de votre hospitalisation,
- Les envoyer par fax au 03 22 83 61 90
ou par mail : admissions@ch-peronne.fr

- Les adresser par courrier à :
CENTRE HOSPITALIER
Bureau des Admissions
Place du Jeu de Paume - BP 90079
80201 PERONNE cedex

Horaires d'ouverture des Admissions :

Du lundi au jeudi : 8h à 12h - 13h à 17h
Le vendredi : 8h à 12h - 13h à 16h
(Sauf jours fériés)



Activité libérale

Conformément à l'article L. 6154-1 du Code de la Santé Publique, certains praticiens exercent une activité libérale.

Vous pouvez alors être admis en secteur libéral à votre demande et avec accord du praticien concerné. Ce choix doit vous être clairement exposé. En cas d'hospitalisation, cette option doit être formulée par écrit.

Renseignez-vous auprès du secrétariat médical de la discipline concernée ou auprès du bureau des entrées.

Identitovigilance

Un bracelet à usage unique précisant votre nom, prénom, date de naissance et un numéro nous permettant d'identifier le service où vous êtes hospitalisé, vous est remis à votre entrée.

Il contribue à assurer votre sécurité :

- En cas de perte de conscience (anesthésie, malaise, troubles amnésiques), il nous permet de vérifier votre identité afin de vous prendre en charge de manière adaptée.
- Toujours dans le cadre de la démarche qualité « du bon soin au bon patient », les agents qui vous prennent en charge ont le devoir de contrôler votre identité à chaque soin même s'ils vous connaissent bien.

Ce n'est pas un manque d'attention de leur part mais au contraire une vigilance obligatoire pour votre sécurité.

Dispositions relatives aux dépôts de biens et de valeur

Vu les articles L. 1113-1 et R. 1113-1 du Code de la Santé Publique
Lors de votre hospitalisation, nous vous recommandons vivement de ne pas apporter de valeurs (carte bancaire, moyens de paiement, espèces, bijoux) et d'éviter de garder avec vous des sommes d'argent importantes.

Par mesure de sécurité, remettez-les à votre famille ou, à défaut, si vous n'avez pas pu faire autrement, un inventaire de vos objets de valeur sera dressé en votre présence, ou celle d'un de vos proches, avant leur dépôt au coffre de l'établissement.

Vous pourrez récupérer ces objets auprès du régisseur de dépôt (bureau des admissions) du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 17h et le vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h, ou auprès du Trésorier Principal du Centre Hospitalier :

51, Boulevard Roosevelt BP 614 – 02321 SAINT QUENTIN Cédex
Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h à 16h
Téléphone : 03.23.65.57.00

Lors de ce retrait, vous devrez être muni(e) d'une pièce d'identité et de la preuve du dépôt.

Les clés, téléphones portables, tablettes numériques, ... ne sont pas considérés comme étant des objets de valeur.

Si vous décidez de garder ces objets avec vous, l'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de vols ou pertes.

PROTHESES, LUNETTES

Si vous êtes porteur de lunettes, prothèses dentaires, prothèses auditives, signalez-le dès votre arrivée à l'équipe soignante afin que celle(s)-ci soient mentionné(es) sur l'inventaire rédigé à l'entrée dans le service.





Secret professionnel et médical

Le personnel de l'établissement est soumis au secret professionnel et médical.

Tout patient hospitalisé a droit au respect de sa vie privée et à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.

Tutelles et curatelles

Tout patient admis dans l'Etablissement et bénéficiant d'un régime de protection (Tutelle, Curatelle) est invité à le signaler auprès du personnel administratif à l'occasion de son entrée ou à le préciser au personnel soignant assurant sa prise en charge. Si la personne protégée est dans l'incapacité de délivrer cette information, son tuteur est prié de se faire connaître auprès des personnels administratifs ou soignants dès qu'il a connaissance de l'admission dans l'Etablissement de la personne placée sous sa protection.

Cette procédure simplifiera les formalités administratives le jour de votre entrée lorsque votre dossier vous sera remis.

Traitement médicamenteux pendant votre hospitalisation

A quoi correspond votre traitement personnel ? C'est l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement à votre domicile.

Afin de sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments, il est important que vous fournissiez au personnel soignant, les ordonnances sur lesquelles figure votre traitement médicamenteux habituel, afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service.

Quel traitement vais-je recevoir pendant mon séjour à l'hôpital ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut être différent de celui que vous prenez habituellement. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires concernant votre traitement (réajustements, arrêts, ...). N'hésitez pas à lui poser des questions.

Pendant votre séjour, votre traitement est fourni par la pharmacie de l'hôpital et administré par l'infirmière, au regard de la prescription médicale, dorénavant rédigée en DCI (Dénomination Commune Internationale) conformément à la réglementation, afin de favoriser le recours aux médicaments génériques et biosimilaires (médicament similaire en tout point à la qualité, la sécurité et l'efficacité du médicament de référence), dans le respect de la qualité et de la sécurité des soins.

De ce fait, il est possible que certains de vos traitements habituels soient remplacés par des médicaments biosimilaires ou des génériques, dont l'efficacité est comparable.

Ne prenez surtout pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications sur votre état de santé.

Exceptionnellement, selon avis du médecin et/ou du pharmacien et/ou pour des médicaments particuliers, vos médicaments personnels pourront vous être donnés sur prescription médicale si la pharmacie n'en dispose pas, le temps du réapprovisionnement.

Tout traitement personnel que vous amenez doit être confié au personnel soignant. Ces traitements personnels ne doivent pas rester en chambre. Vos traitements personnels vous seront, bien entendu, restitués lors de votre sortie.

Si vous avez des questions sur les médicaments qui vous sont prescrits ou administrés, **n'hésitez pas à interroger les professionnels de santé.**

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ? Va-t-on me restituer le traitement que j'ai confié à l'infirmière ?

A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie qui tient compte de votre problématique de santé.

Si vous avez remis des médicaments à votre entrée, n'hésitez pas à les demander à l'infirmière. Ils vous seront restitués, excepté ceux qui ont été arrêtés définitivement pendant votre hospitalisation.

VOTRE SÉJOUR

Horaires des visites :

13 h à 20 h

sauf USC (Unité de Surveillance Continue)
et situation sanitaire exceptionnelle

En cas d'hospitalisation en soins palliatifs,
le patient peut être accompagné 24h/24.



Votre chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à un ou deux lit(s). Afin de garantir une meilleure prise en charge, le Centre Hospitalier de Péronne a inclus dans ses travaux de reconstruction et de restructuration les aménagements nécessaires pour offrir un maximum de confort et d'ergonomie.

La majoration (pour une chambre particulière) par jour peut être prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle avant votre admission.

En service d'hospitalisation conventionnelle, chaque chambre est équipée :

- D'une douche et de sanitaires ;
- D'une télévision ;
- D'un téléphone ;
- D'un système d'appel qui vous met en contact permanent avec le personnel soignant.

Celui-ci est à votre disposition pour vous indiquer la manipulation de ces différents appareils.

Au sein de l'hôpital, vous demeurez libre de vos déplacements. Toutefois, ceux-ci peuvent être limités par les contraintes liées aux soins.

Ne quittez pas votre chambre sans en avoir informé le personnel.

Si votre séjour est particulièrement long, vous pouvez être autorisé, après avis médical, à sortir en permission, pour une durée n'excédant pas 48h.



Vos repas

Ils sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : 7h30 à 8h00
- Déjeuner : 12h à 12h30
- Dîner : 18h à 18h30

Les repas tiennent compte de vos goûts et du régime éventuel que votre traitement impose (une diététicienne travaille en collaboration avec les cuisiniers). Les visiteurs doivent s'abstenir d'apporter boissons et aliments aux hospitalisés. **Les boissons alcoolisées sont interdites.**



Les accompagnants

Sous réserve de l'accord du cadre responsable de l'unité d'hospitalisation, un parent peut rester à votre chevet, moyennant une redevance couvrant la mise à disposition d'un lit d'appoint et la fourniture du petit-déjeuner. Le repas accompagnant doit être commandé avant 10 h pour le repas du midi, et avant 16 h pour le repas du soir, auprès du service. Ils feront l'objet d'une facturation.



Sécurité / Incendie

Une surveillance du risque d'incendie est assurée 24h/24 par des dispositifs de sécurité (détection automatique d'incendie). Afin d'accroître votre sécurité et celle de vos voisins, il vous est conseillé de lire attentivement les consignes affichées dans les services.

En cas de signal incendie, gardez votre sang froid. Le personnel vous indiquera la conduite à tenir.

Conformément à la législation en vigueur, il est interdit de fumer et/ou vapoter à l'intérieur des bâtiments du Centre Hospitalier. Une consultation Anti-tabac existe au Centre Hospitalier de Péronne. Pour prendre rendez-vous, téléphonez au poste 03.22.83.61.55 (Equipe hospitalière de Liaison en Addictologie).

L'établissement met en application les instructions liées au plan national Vigipirate dont les mesures dépendent du niveau en vigueur (restriction des accès, surveillance accrue...), conformément au logo affiché à l'entrée de chaque bâtiment.

Pour la sécurité de tous, il vous est demandé de respecter les différentes mesures de sécurité.



Information sur votre état de santé

Vous êtes en droit de recevoir les informations vous concernant. Seuls les médecins, le personnel infirmier et les sages-femmes, dans la limite de leurs compétences, peuvent vous donner des renseignements sur votre état de santé et votre traitement.

Le Centre Hospitalier assure également la formation d'étudiants susceptibles de participer aux soins durant leur stage. Vous avez la possibilité de refuser la présence d'étudiants lors d'examen ou de soins. Signalez-le au cadre de santé du service.



Le linge

Vous devez apporter votre linge personnel (linge de corps) ainsi que vos objets de toilette (gants et serviettes éponge, mouchoirs, savon, brosse à dents, shampoing, dentifrice, rasoir, peigne, pyjama, pantoufles, robe de chambre). Le linge de lit est fourni par le Centre Hospitalier qui en assure l'entretien. Pendant votre séjour, il vous est demandé de respecter les mesures d'hygiène habituelles et d'avoir une tenue correcte et décente.



Le téléphone

Les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique directe. Pour en bénéficier, adressez-vous à l'équipe soignante ou au standard en composant le 9. Le coût (ouverture de la ligne et communications) est à votre charge et sera à régler le jour de votre sortie, au guichet du bâtiment F de 8h à 12h et 13h à 17h du lundi au jeudi, ou de 8h à 12h et de 13h à 16h le vendredi.

Vos proches peuvent également vous joindre en passant par le standard. Cette prestation est gratuite.

Il est rappelé que l'utilisation des téléphones mobiles est interdite dans les hôpitaux. Ils peuvent en effet créer des interférences sur les équipements médicaux.



La télévision

La mise en place et le paiement de la location s'effectuent à la boutique (n° téléphone interne : 6584).

En dehors des horaires d'ouverture affichés, la plateforme Soframédia peut être contactée au 03.27.09.27.92, à partir d'un poste téléphonique pour mettre en place la télévision.



La boutique

Les horaires de la boutique sont affichés. Elle met à votre disposition des boissons chaudes et froides et divers articles.



Le service social

Des assistantes sociales sont à votre écoute. Elles interviennent dans les services pour conseiller, orienter les personnes hospitalisées ainsi que leurs familles, et les aider dans leurs démarches administratives. En lien avec les équipes soignantes, elles évaluent les besoins de la personne hospitalisée et préparent son orientation au terme du séjour.

Pour rencontrer une assistante sociale, faites-en la demande auprès du personnel soignant du service ou au **03.22.83.60.43**.

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est également organisée au sein de l'établissement. Elle a pour mission d'accompagner les personnes en situation de précarité dans leur accès au système de santé et dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.



La laïcité dans les établissements de santé

La circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé a pour but d'expliciter le principe de laïcité à l'hôpital tel qu'il résulte de la Constitution des principes généraux du droit et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, dans les deux domaines suivants : liberté religieuse et libre choix du praticien.

La Charte de laïcité dans les services publics expose les garanties et obligations suivantes :

- Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.
- Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux ou hospitaliers ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



Le culte

Le personnel hospitalier respecte les croyances et les convictions des personnes accueillies et permet à chacun de pouvoir participer à l'exercice de son culte sans porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches. Si vous souhaitez rencontrer un représentant de votre culte, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.



Mesures d'hygiène

Vous pouvez nous aider à promouvoir une bonne hygiène à l'hôpital en respectant et en faisant respecter ces quelques règles :

- Vous laver les mains régulièrement ;
- Utiliser les solutions hydro-alcooliques disponibles dans vos services pour l'hygiène des mains ;
- Ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits) ;
- Indiquer à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel de service ;
- Faire appel au personnel soignant pour toute information sur les précautions à prendre lors des visites (port de masque, port de surblouse).



Prise en charge de la douleur

Notre objectif : prévenir et soulager la douleur du patient/résident en :

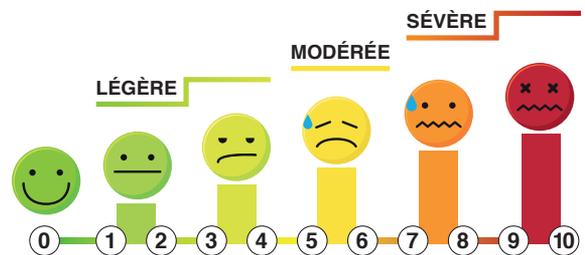
- promouvant l'utilisation des outils de prise en charge de la douleur ;
- améliorant la traçabilité de l'évaluation de la douleur à l'admission du patient/résident, avant et pendant un soin douloureux ;
- mettant en place un traitement adapté ;
- développant et valorisant les techniques non médicamenteuses ;
- communiquant sur le thème de la douleur induite par les soins ;
- évaluant les pratiques professionnelles.

Un Comité de Lutte contre la Douleur

travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'**ensemble des professionnels** des protocoles et recommandations de bonnes pratiques. Dans chaque unité, au moins une infirmière référente **est formée à la prise en charge de la douleur**. Dès votre entrée dans un service, les professionnels se soucient de l'existence et de l'intensité d'une éventuelle douleur. Celle-ci est **évaluée à l'aide de l'outil le plus approprié à votre état de santé**. Cette mesure est notée dans votre dossier pour permettre un suivi tout au long de votre hospitalisation.

Nous vous remercions de signaler aux soignants dès que vous ressentez une douleur pour permettre à l'ensemble de l'équipe de tout mettre en œuvre pour la soulager.

Nous réalisons régulièrement des enquêtes pour vérifier votre satisfaction. **Votre avis est essentiel pour nous aider à mieux prévenir, traiter et soulager votre douleur.**



Pour soulager la douleur, les médecins prescrivent des médicaments de la famille des antalgiques de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent d'autres traitements.

Des méthodes non médicamenteuses peuvent également vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique ou encore l'hypnose.

**Votre participation est essentielle !
Nous sommes là pour vous écouter,
vous soutenir et vous aider.**

AUTRES PRESTATIONS



Des distributeurs à disposition

Des distributeurs sont installés dans les halls des services du Centre Périnatal de Proximité, 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 EHPAD
- 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 ASSOCIEES 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 (IAS) 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 IAS 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 vésicule...),
- Le signalement des IAS 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 :

Elle est composée 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 du bloc opératoire ;
- La prévention de la transmission de Bactéries Multi Résistantes (B.M.R.), Bactéries Hautement Résis-

tantes 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, eaux, surfaces, hygiène des locaux...).

→ **Le bon usage des antibiotiques :**

- La rédaction d'un antibiogramme 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 IAS**

→ **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'Equipe Opérationnelle d'Hygiène

Elle est composée de l'infirmière hygiéniste et des correspondants en hygiène (IDE et AS des services de soins, du SSR d'une part, de l'USLD et des EHPAD 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/aux :

- 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 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'Etablissement 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 également les documents médicaux que vous avez remis à l'entrée (carnet de santé, carte de groupe sanguin).

Avant de quitter l'établissement, passez par le Bureau des Admissions/Consultations pour compléter, le cas échéant, votre dossier administratif et régler les frais restants 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'Etablissement 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 ?

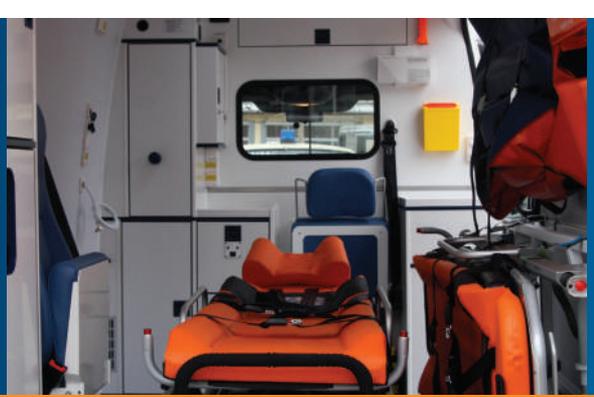
- Si vous êtes assuré(e) social, les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Dans certains cas, la prise en charge de ces frais peut être de 100 % (séjour supérieur à 30 jours, acte de plus de 91 €, maternité, ALD, invalidité...). Le ticket modérateur et le forfait journalier 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.

Questionnaires 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.

Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

✓ Votre expérience est utile à tous !



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 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.

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 révocable 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.

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 transmis à son 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 compé-

tent 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 accompagne 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 engage-

ments 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'exams, 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.

Pour assurer votre suivi, certaines informations peuvent être transmises à plusieurs correspondants (médecin traitant, spécialistes, services sociaux...) mais aussi alimenter votre Dossier Médical Personnel national (DMP) accessible depuis votre espace santé (<https://www.monespacesante.fr>). A tout moment, grâce à ce dispositif, vous pouvez consulter et alimenter votre dossier médical numérique. Des données peuvent également être transmises au niveau national pour organiser la surveillance des maladies ou participer à la gestion de l'hôpital.

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). Veillez 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. Veillez à ne pas le détériorer et à éviter tout gaspillage.

HOSPITALISATION EN MILIEU PSYCHIATRIQUE

PRÉLÈVEMENT ET LE DON D'ORGANES

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).

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.



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 :

www.sante.gouv.fr

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



Charte de l'enfant hospitalisé



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



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



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



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



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



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



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



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



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

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

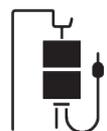
Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

MATÉRIEL MÉDICAL

Location - Vente - Livraison à domicile



**11 et 24 Place du commandant Louis Daudre
80200 PERONNE**

03 22 84 11 79 / 03 22 84 00 32



Bien vieillir en restant chez vous,
c'est possible !



ASSISTANCE À LA PERSONNE



ENTRETIEN DU DOMICILE



LIVRAISON DE REPAS



AVANCE IMMÉDIATE DU CRÉDIT D'IMPÔT*

* Selon l'article 139 sexdecies du Code Général des Impôts et la circulaire du 11 avril 2019 du Ministère de l'Economie et des Finances.



DEVIS GRATUIT



LIVRAISON À DOMICILE



JARDINAGE¹



ACCOMPAGNEMENT VÉHICULE

AGE D'OR SERVICES

42, Rue Saint-Sauveur 80200 Péronne
peronne@agedorservices.com

agedorservices.com

03 22 83 75 66

06 07 97 29 34

www.agedorservices.com



LA VIE CHEZ VOUS.

Activités relevant de l'article D. 7221-1 du Code du Travail.



Nous sommes là pour vous,
contactez-nous :

10 rue du Collège 62 000 ARRAS
19 rue Victor Hugo 80 000 AMIENS

03 21 21 31 37

<https://www.lrdp-avocats.com>

SCP ROBIQUET
DELEVACQUE
VERAGUE
YAHIAOUI
PASSE



Des professionnels à l'écoute
pour tous vos déplacements
vers les établissements de santé.

4 bis, rue Jean Tœuf - PERONNE
03 22 84 30 13



DALKIA, À VOS CÔTÉS
POUR ACCÉLÉRER
VOTRE PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE DURABLE

● RÉSEAUX
DE CHALEUR
ET DE FROID

● SERVICES
ÉNERGÉTIQUES
AUX INDUSTRIELS

● SERVICES
ÉNERGÉTIQUES
AUX BÂTIMENTS

Dalkia met son expertise au service de ses clients pour développer, réaliser et gérer des solutions énergétiques innovantes, plus écologiques et plus économiques, pour une croissance durable des villes et des entreprises. Son métier : producteur d'efficacité énergétique.

Centre Picardie - 59 Avenue d'Italie - Zac Vallée des Vignes 80000 Amiens -
Tél : 03 22 82 83 00 - www.dalkia.fr

Norauto

Centre commercial
Intermarché
4 rue de Rome
80200 Péronne

Tél : 03 22 84 16 43

www.norauto.fr

OUVERT
du lundi au samedi
de 9H à 19H
sans interruption



VILLE DE PÉRONNE
TOURISME · CULTURE · ÉCONOMIE · NATURE

CONTACT : 03.22.73.31.00
accueil@ville-peronne.fr

MARIE DE PÉRONNE
Place Louis Daudré - 80200 Péronne



Les résidences services

idylia

Résidence Albertine

Hébergement pour séniors
Société de services à la personne

42 rue des Illieux 80300 Albert
03 22 74 89 41 • www.idylia.fr


embellie Amiens
Salouël

- Prothèses mammaires externes
- Lingerie adaptée
- Maillots de bain
- Prothèses capillaires
- Turbans, bonnets, foulards
- Chapeaux et casquettes
- Lingerie post-opératoire
- Vêtements compressifs

Emmanuelle Leprêtre

CONSEIL - VENTE - APPLICATION

SUR RENDEZ-VOUS

03 22 90 18 82 - 06 08 84 08 77

contact@embellie-amiens.fr
www.embellie-amiens.fr

1 rue Albert Camus
Allée du commerce
80480 Salouël

Certificat d'aptitude à la délivrance
de PME
Qualifiée Garant PSDM



OPTICAL CENTER

vous garantit

les prix les plus bas

SUR VOS LUNETTES

ET VOS APPAREILS AUDITIFS

PÉRONNE • 03 22 86 87 42

2, rue de Madrid - Face au Mc Donald's

Voir conditions en magasin. Photo non contractuelle.

OPTICAL-CENTER.COM



**OPTICAL
CENTER**

OPTIQUE & AUDITION

RPconfort



monte-escalier

Société spécialisée
dans le domaine du
monte-escalier depuis
plus de 15 ans,
opérant dans tout les
Hauts-De-France.

Le monte-escalier est la
solution afin de profiter d'une
sécurité et d'un confort de
déplacement sans effort.

Il vous permettra de retrouver
votre indépendance, d'accéder
à la totalité de votre maison
et cela sans travaux.

RPConfort, c'est un service
réactif et professionnel,
proposant un produit fiable,
robuste et élégant, à prix
attractifs.

Services :
La vente, l'installation, le
dépannage et la maintenance
de monte-escaliers.

Devis GRATUIT

Tél. : 06 47 19 79 30

RPconfort.contact@gmail.com



Notre établissement remercie vivement
les divers fournisseurs et prestataires
dont l'aimable participation a permis
la réalisation de ce livret.