



Audio



HOSPITALISATION

# Livret d'accueil

**Bienvenue** au

CENTRE HOSPITALIER COMPIÈGNE-NOYON



# Bienvenue

au centre hospitalier Compiègne-Noyon

Votre état de santé vous amène à recourir aux services du centre hospitalier intercommunal Compiègne-Noyon. Soyez assuré que l'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir des services et des prestations de qualité dans un environnement sécurisé.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour et vous aider dans les démarches en vous apportant renseignements, conseils utiles ainsi que les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Engagé depuis plus de 10 ans dans une démarche d'amélioration continue de nos pratiques et soucieux de répondre à vos besoins et attentes, votre opinion nous est précieuse pour faire progresser la prise en charge des patients. Nous vous remercions de prendre quelques minutes, pour compléter le questionnaire de satisfaction joint à ce livret et de répondre à l'enquête e-satis que vous recevrez par mail quelques jours après votre sortie.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de leur engagement à vos côtés et vous souhaite un prompt rétablissement.

*Catherine Latger*, directrice

## Sommaire



### Le centre hospitalier

Notre offre de soins	p. 4
Nos priorités	p. 4
Chiffres clés	p. 4
Qualité et sécurité des soins, notre priorité	p. 5

### Votre entrée

Votre admission	p. 5
Vous faire accompagner	p. 7
Confidentialité et sécurisation des données	p. 8

### Votre séjour

Pour vous soigner et vous accompagner	p. 9
Vie quotidienne	p. 11
Vos proches	p. 15

### Votre sortie

Les formalités de sortie	p. 17
Les modes de transport	p. 18
Les sorties anticipées	p. 18

### S'informer & agir

Je m'informe	p. 19
Je participe	p. 19
Je donne	p. 20
Je m'exprime	p. 21
J'anticipe	p. 22

SI VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS POUR LIRE CE LIVRET,  
N'HÉSITEZ PAS À VOUS ADRESSER AU PERSONNEL.



Bienvenue



CHU  
Amiens



EHPAD  
Beaulieu-les-Fontaines



CHICN  
Noyon



SAMSAH  
Noyon



IMPro  
Ribécourt-Dreslincourt



EHPAD  
Cuts



CHICN  
Compiègne



EHPAD  
Tracy-le-Mont



SESSAD  
Compiègne



EHPAD  
Attigny





CH Crépy  
Crépy-en-Valois

## LE CENTRE HOSPITALIER COMPIÈGNE-NOYON

Acteur essentiel de la santé sur le territoire Oise-Est, le centre hospitalier intercommunal Compiègne-Noyon (CHICN) est établissement leader de son territoire dans de **nombreuses spécialités**. Premier acteur de sa zone de recrutement, le CHICN porte des **projets d'envergure à fort impact pour le territoire de santé**, tel que le projet de construction d'un nouveau bloc opératoire.

Engagé pour l'**amélioration des parcours de soins** dans une logique de proximité et d'excellence, il dispose d'une unité de recherche clinique.

Il est l'**établissement support d'un Groupement hospitalier de territoire (GHT)** intégrant 2 établissements sanitaires (CHICN et CH Crépy-en-Valois), 3 EHPAD et 1 IMPro.

-  Groupement hospitalier de territoire
-  Établissement associé

## NOTRE OFFRE DE SOINS

Le centre hospitalier Compiègne-Noyon propose une **offre de soins complète** alliant filières spécialisées, prises en charge de proximité et développement d'alternatives à l'hospitalisation conventionnelle. En plus des activités classiques de chirurgie et de médecine, l'établissement occupe une place déterminante sur le territoire avec :

- une **maternité de niveau 2B**, la seule de la région compiégnnoise, labellisée Maternys, et un service de néonatalogie,
- un **service d'urgences** (adultes, pédiatriques, gynécologiques) avec un **SMUR**,
- un **service de réanimation** avec une unité de soins intensifs dédiée,
- un **service de neurologie** avec une unité neuro-vasculaire,
- une **unité de soins intensifs en cardiologie** et **coronarographie**,
- une **large filière gériatrique** (SSR, court séjour, Ehpad, USLD...) et **cancérologique** (prise en charge et traitement du cancer, 3C, SSR...),
- un **centre d'évaluation et de traitement de la douleur**,
- un **centre de rythmologie et d'explorations fonctionnelles** (gastrologie, pneumologie, cardiologie, neurologie, sommeil),
- une **équipe mobile et une unité fixe** dédiées aux soins palliatifs,
- un **service d'Hospitalisation à domicile (HAD)** qui intervient sur l'ensemble du territoire compiégnnois et noyonnais,
- un **plateau technique d'imagerie médicale**,
- un **Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)**.

## NOS PRIORITÉS



• LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ



• LA PRÉVENTION



• LA RECHERCHE



• L'INNOVATION



• LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## EN CHIFFRES



**+110** MÉTIERS  
**2 464**  
PROFESSIONNELS



**1 171**  
LITS ET PLACES



**88 185**  
PASSAGES AUX  
URGENCES



**8 692**  
INTERVENTIONS  
CHIRURGICALES



**1 714**  
NAISSANCES



**215 853**  
CONSULTATIONS  
EXTERNES



**7 610**  
SÉJOURS EN  
AMBULATOIRE (-24h)

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS, NOTRE PRIORITÉ

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins depuis plusieurs années, le centre hospitalier maintient cette dynamique grâce à l'investissement permanent de chaque personnel. Des outils qualité et une équipe dédiée sont mis à la disposition des services, qu'ils soient soignants, administratifs, médico-techniques ou techniques.

Le centre hospitalier est engagé dans la procédure de certification menée par la Haute autorité de santé (HAS). Cette évaluation est effectuée tous les 4 ans et vise à porter une appréciation indépendante sur la qualité, la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par les établissement de santé.

*Les résultats relatifs à la certification par la HAS et aux indicateurs qualité et sécurité des soins sont disponibles à la fin de ce livret. Ils sont également consultables sur le site internet de l'établissement et affichés au sein de l'établissement.*

## Votre admission

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins.

## PENSEZ À VOTRE PRÉ-ADMISSION

La pré-admission simplifie vos démarches. Ainsi, le service dans lequel vous serez hospitalisé sera déjà en possession de votre dossier administratif le jour de votre hospitalisation. Elle doit avoir lieu dès l'instant où votre hospitalisation est programmée, c'est-à-dire décidée à l'avance à la suite d'une consultation ou si vous devez être réhospitalisé. Vous pouvez demander une chambre individuelle, selon les disponibilités le jour de votre hospitalisation.

*Les formalités administratives sont à effectuer auprès du service des admissions :*

### COMPIÈGNE

- du lundi au vendredi de 8h à 18h
- et le samedi de 8h à 16h
- 03 44 23 60 12

### NOYON

- du lundi au vendredi de 8h à 18h
- 03 44 44 42 04



## L'ACCUEIL DES ENFANTS

L'admission des mineurs à l'hôpital ne peut se faire que suite à l'accord écrit des personnes disposant de l'autorité parentale. Il en est de même pour toute intervention chirurgicale.

N'oubliez pas de vous munir de toutes pièces administratives permettant de justifier de votre lien de parenté (livret de famille, jugement...). La sortie des mineurs est subordonnée à l'accord et à la présence d'un des titulaires de l'autorité parentale.



+ d'infos dans les **livrets d'accueil enfants et adolescents** disponibles sur [www.ch-compiegneoyon.fr](http://www.ch-compiegneoyon.fr)

## LES FORMALITÉS À REMPLIR

Lors de votre admission, vous devrez fournir plusieurs documents administratifs :

### PIÈCE D'IDENTITÉ

carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour,

### JUSTIFICATIF DE DOMICILE DE MOINS DE 3 MOIS

### CARTE VITALE OU ATTESTATION DE DROITS À L'ASSURANCE MALADIE

(AME...) en cours de validité (rappel : la carte vitale doit être mise à jour chaque année),

### CARTE MUTUELLE

si vous êtes concerné,

### TOUT DOCUMENT TRADUISANT UNE SITUATION PARTICULIÈRE

volet « accident du travail », attestation d'exonération du ticket modérateur...



Si vous êtes de **NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE**, des documents complémentaires vous seront demandés :

- pays membres de l'UE : carte européenne d'assurance maladie ou certificat provisoire en cours de validité à la date des soins,
- pays non membres de l'UE : attestation de prise en charge de l'organisme d'assurance de votre pays d'origine.



## LES URGENCES

En cas d'arrivée par les urgences, un minimum d'informations administratives ainsi qu'une pièce d'identité vous seront demandés afin de permettre au service des admissions de constituer votre dossier administratif.

Vous devrez le compléter ultérieurement, si besoin, afin de vous éviter de recevoir une facture indue.

## L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains praticiens hospitaliers consacrent une partie de leur temps à l'exercice d'une activité libérale dont les modalités de tarification diffèrent de celles relatives à l'activité publique. Préalablement à votre consultation ou à votre séjour, vous devez être informé du cadre de prise en charge et donner votre accord pour une prise en charge en libéral le cas échéant (accord écrit en cas d'hospitalisation).



Pensez à vous rapprocher de votre mutuelle afin de connaître votre niveau de remboursement.



# Vous faire accompagner



Faites une demande auprès du cadre du service où vous êtes accueilli en cas de :

→ difficultés de lecture, de compréhension,

→ problématiques d'interprétariat. Des interprètes de différentes langues, dont la langue des signes, peuvent être sollicités.



## SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition tout au long de votre séjour pour faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident. Les professionnels qui le composent pourront vous proposer, ainsi qu'à votre famille, **une écoute et un soutien moral** durant votre hospitalisation, un **accompagnement** dans vos démarches administratives ou juridiques (accès à vos droits, aides financières...) et un appui à l'élaboration de votre projet de sortie (recherche de structures d'accueil, retour à domicile...).

🕒 du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30  
le vendredi de 8h30 à 17h00

☎ 03 44 23 60 28/29

*Vous pouvez également solliciter l'équipe soignante de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé pour qu'elle vous mette en relation.*



## PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS

Une Permanence d'accès aux soins de santé (Pass) accueille les personnes en difficulté sociale pour faciliter leur accès aux soins et les accompagner dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux. La PASS propose des **consultations médicales 24h/24** au sein du service des urgences des deux sites (Compiègne et Noyon) et une **permanence sociale** assurée par des assistantes sociales :

### COMPIÈGNE

🕒 du lundi au vendredi de 8h à 17h30

☎ 03 44 23 65 53

### NOYON

🕒 du lundi au vendredi de 9h à 16h

☎ 03 44 23 43 33



## CEGIDD

Le CeGIDD (Centre gratuit d'information de dépistage et de diagnostic) participe au **dépistage et au diagnostic du VIH, des hépatites B et C, des IST (Infections sexuellement transmissibles) et des autres risques liés à la sexualité**. Il peut prescrire une vaccination ou délivrer une contraception d'urgence. Le centre reçoit tous les publics sans rendez-vous et selon le choix du consultant de façon anonyme ou non.

🕒 les mardis de 14h à 17h,  
mercredis de 17h à 20h, jeudis de 9h à 12h et vendredis de 14h à 17h

☎ 03 44 23 63 12



+ d'infos dans le dépliant « Le CeGIDD » disponible sur demande ou sur [www.ch-compiegne-noyon.fr](http://www.ch-compiegne-noyon.fr)

# CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURISATION DES DONNÉES

## CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'INFORMATION

Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examens... Si vous suivez un traitement, signalez-le immédiatement au service. Les professionnels de l'établissement sont soumis au **secret professionnel**. Ils n'ont donc pas le droit de communiquer les informations concernant votre santé sans votre accord. Aucune information ne sera donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord. Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, vous pouvez en faire la demande au bureau des admissions ou au cadre de santé du service.



*Dans certains cas prévus par la loi, il est possible de prononcer des admissions sous couvert d'anonymat (accouchements sous le secret, hospitalisations volontaires de toxicomanes, ...).*

## PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES QUI VOUS CONCERNENT

La tenue d'un dossier patient est une obligation réglementaire pour les établissements de santé français. Ce dossier est constitué de données administratives, sociales, médicales et de soins. Seules les données strictement nécessaires à votre prise en charge sont collectées et traitées au sein du CHICN.

Ces données sont réservées à l'équipe médico-soignante ainsi qu'aux services administratifs et techniques chargés de la gestion de votre dossier.

Sauf opposition justifiée de votre part, ces données font l'objet d'un traitement automatisé.

Garant de l'intimité de la vie privée de ses usagers et soumis au secret professionnel, l'établissement assure un haut niveau de protection des données.

L'établissement peut être amené à échanger les données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par les lois et règlements et lorsqu'il en va de l'intérêt des patients pour leur parcours de soins.



## RESPECTONS L'HÔPITAL, SON PERSONNEL ET VOUS !

Vous bénéficiez du **droit à être soigné et respecté** par l'ensemble de vos interlocuteurs. Vous demeurez un citoyen avec des droits mais aussi des devoirs envers l'établissement.

L'hôpital est un lieu protégé par la loi que chacun doit respecter. L'établissement peut tenter différentes actions et porter plainte s'il estime que vous n'avez pas respecté les règles en matière de respect du personnel, du matériel, des locaux, des heures de visite ou encore des règles de circulation et de stationnement.



+ d'infos dans le **règlement intérieur** disponible sur [www.ch-compiegneoyon.fr](http://www.ch-compiegneoyon.fr)

À aucun moment l'établissement n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage, ni utilise des données personnelles à des fins commerciales ou de marketing.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du Règlement européen général sur la protection des données (RGPD), et sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (sous certaines conditions), ou de limitation du traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez en formuler la demande par mail au délégué à la protection des données. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

@RGPD@ch-compiegneoyon.fr



+ d'infos dans le **dépliant « Règlement général sur la protection des données personnelles »** disponible à la fin de ce livret



# Pour vous soigner et vous accompagner

Le service public hospitalier vous assure la présence d'un personnel qualifié 24h/24 et 365 jours par an. Chaque professionnel a un rôle défini et complémentaire dans votre prise en charge.

## LES ÉTUDIANT(E)S

Engagé dans une mission de formation indispensable pour transmettre le savoir des soignants et assurer la qualité des soins de demain, ces futurs professionnels de santé **peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants** avec votre consentement.

## LES PARAMÉDICAUX ET MÉDICAUX- TECHNIQUES SPÉCIALISÉS

Kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, orthophonistes, manipulateur(trice)s de radiologie, technicien(ne)s de laboratoire, diététicien(ne)s... **associent leurs compétences aux équipes médicales et paramédicales pour vous apporter des soins adaptés** à votre état.

## LES MÉDECINS

Chefs de service, praticiens hospitaliers, internes... sont **responsables de votre prise en charge médicale** (diagnostic, traitement, suivi) et **prescrivent les examens nécessaires**.

En gynécologie-obstétrique, ils travaillent en collaboration avec les sages-femmes.

## LES CADRES DE SANTÉ

**Gèrent l'organisation des soins** et vous **informent sur les soins et le déroulement du séjour**.

## LES INFIRMIER(È)RES

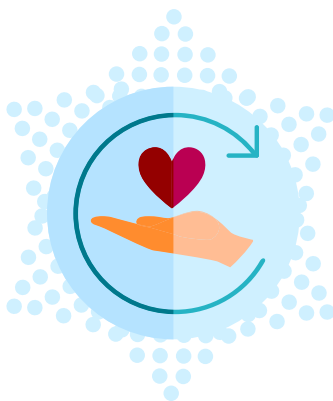
**Délivrent les soins** que nécessite votre état de santé et **appliquent les prescriptions médicales**.

## LES AIDES-SOIGNANT(E)S

**Collaborent avec les infirmier(ère)s** pour les soins quotidiens, d'hygiène et de confort, **assurent le service des repas et l'accueil des patients**.

## LES ASSISTANT(E)S DU SERVICE SOCIAL

**Vous aident dans vos démarches** pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.





## ET AUSSI...

- **Les secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- Pour votre confort, **le service bionettoyage et la restauration** assurent quotidiennement le nettoyage de votre chambre et la préparation des repas.
- **Le personnel technique et ouvrier** participe, également, à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques.
- **Les brancardiers** facilitent vos déplacements dans les différents services de l'hôpital.

## LE SAVIEZ-VOUS



En dehors du personnel hospitalier, des **MEMBRES D'ASSOCIATIONS OU DES BÉNÉVOLES** vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.



Renseignez-vous auprès du cadre du service.



## RECONNAÎTRE LE PERSONNEL



### Personnel soignant

tunique et pantalon blanc



### Personnel du bloc

tunique et pantalon vert



### Sages femmes

tunique et pantalon rose



### Équipe hôtelière

tunique et pantalon blanc, bandes bleues



### Équipe bionettoyage

tunique et pantalon blanc, bandes vertes

## L'ÉTIQUETTE

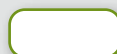
La couleur du contour de l'étiquette sur la tenue vous permettra également d'identifier le personnel :



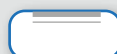
contour **rouge** pour les **médecins**



contour **violet** pour les **internes**



contour **vert** pour les **agents de service, médico-administratifs, médico-techniques et techniques**



contour **bleu** pour les **infirmier(e)s**



contour **rose** pour les **aides-soignant(e)s**



# Vie quotidienne



## BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ

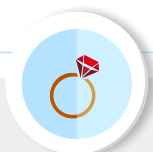
Afin de sécuriser votre parcours de soins, un **bracelet d'identification** sera positionné à votre poignet par l'équipe soignante du service. Celui-ci ne comporte que les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identité nationale de santé (INS)** qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Afin de valider votre INS, les professionnels vous demanderont votre pièce d'identité, au moins une fois.



*Signalez-nous sans délai toutes les erreurs ou anomalies.*



## VOS OBJETS DE VALEUR

Nous vous **déconseillons d'apporter des objets personnels de valeur** (bijoux, argent, appareils multimédias...). Les objets conservés lors de votre séjour sont sous votre responsabilité.

Le centre hospitalier ne saurait, par conséquent, être tenu pour responsable de leur perte ou de leur vol. Afin d'éviter d'éventuelles difficultés, nous vous invitons à déposer vos objets et valeurs au coffre de l'hôpital.



*+ d'infos dans le dépliant « Les valeurs et effets personnels du patient hospitalisé » disponible à la fin de ce livret*

## VOTRE INSTALLATION

### VOTRE CHAMBRE

Lors de votre admission, vous serez en principe placé dans une chambre à deux lits disposant d'un cabinet de toilettes. Vous pouvez néanmoins demander à être placé dans **une chambre individuelle, qui vous sera alors attribuée en fonction des disponibilités du service.**

Pour bénéficier d'une chambre individuelle, vous devez impérativement signer un formulaire précisant les conditions générales d'attribution. Veuillez également noter qu'un **supplément** vous sera facturé, sauf si la chambre seule vous a été attribuée pour raison médicale. Ce supplément peut être pris en charge par votre mutuelle.

### LINGE ET EFFETS PERSONNELS

**Le linge de lit est fourni** par l'établissement, qui le change aussi souvent que nécessaire. Pour votre confort pendant votre séjour, vous pouvez amener ou demander à vos proches de vous apporter les **effets personnels** dont vous êtes susceptible d'avoir besoin (vêtements, linge et trousse de toilette...).

## LES REPAS

À l'hôpital, l'alimentation constitue **un soin à part entière**. Elle participe directement à votre rétablissement. C'est la raison pour laquelle les repas sont préparés par les professionnels de l'équipe du service de restauration en étroite collaboration avec les diététiciens de l'établissement qui veillent à ce que vos menus correspondent à la prescription médicale, ainsi qu'à votre état de santé. Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et à l'équipe soignante du service.

**Sur les deux sites, le choix des menus se fait en ligne** par une hôtelière ou, si vous le souhaitez, via votre smartphone. Vous pourrez créer votre compte en scannant le QRcode ou sur l'adresse URL :

, avec pour identifiant le numéro d'identification (IPP) communiqué lors de votre entrée et que vous pourrez retrouver sur votre bracelet d'identification.

Scannez-moi !



Les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

- PETIT-DÉJEUNER : de 8h à 9h
- DÉJEUNER : de 12h30 à 13h30
- DINER : de 18h à 19h30

Vos proches peuvent également prendre leurs repas dans votre chambre. Pour les formalités, adressez-vous au cadre du service.



## VOS MÉDICAMENTS

Le centre hospitalier dispose d'une **pharmacie à usage intérieur** qui pourra vous fournir vos médicaments. Il n'est donc pas utile d'apporter avec vous vos médicaments habituels. En revanche, pensez bien à amener avec vous vos **ordonnances** en cours de validité et à les transmettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service.



*Si vous êtes en possession de vos médicaments lors de votre admission, un(e) infirmier(ère) les mettra dans un endroit sécurisé et adapté afin d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange avec les traitements prescrits. Vous pourrez les récupérer à la fin de votre séjour, en fonction du traitement donné.*

## TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE, INTERNET

**Sur les sites de Compiègne et de Noyon**, toutes les chambres sont équipées de téléviseur à écran plat et de téléphone.

L'accès à la télévision et au téléphone est un service payant et se fait sur demande en vous rendant :

## COMPIÈGNE

à la cafétéria Relais H, située dans le hall d'accueil.

☎ 03 44 44 35 64

## NOYON

## • POUR LE TÉLÉVISEUR :

à la cafétéria Relais H située entre le hall d'accueil et les ascenseurs,

☎ 03 44 23 43 70

## • POUR LE TÉLÉPHONE :

au service des admissions.

☎ 03 44 23 42 04



Accédez **gratuitement à internet** depuis votre chambre ; connectez-vous sur « **WIFI\_PATIENT** » et enregistrez  **votre nom, prénom et courriel**, pour récupérer vos codes de connexion, en toute autonomie.



Lors de votre sortie, n'oubliez pas de vous rendre au **Relais H pour clôturer** votre compte.



## INTERDICTION DE FUMER OU VAPOTER

Dans le cadre de la prévention des incendies mais aussi pour le confort et la santé de tous, **il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux (chambres, hall...) et espaces couverts, ainsi qu'à proximité des entrées des bâtiments.**

Sachez qu'il existe des consultations d'aide à l'arrêt du tabac au sein du centre hospitalier :

### CONSULTATIONS TABAC

☎ 03 44 23 62 96

### CONSULTATIONS TABAC FEMMES ENCEINTES

☎ 03 44 23 61 42

### CONSULTATIONS ACUPUNCTURE/HYPNOSE

(pour les femmes)

☎ 03 44 23 61 42

### CONSULTATIONS MÉDICALES

☎ 03 44 23 62 96



## VOTRE COURRIER

**POUR RECEVOIR VOTRE COURRIER :**  
Le courrier est distribué tous les matins dans chaque service sauf le dimanche.

**POUR VOS ENVOIS :**  
Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall de l'hôpital du site de Compiègne (niveau 0) pour expédier votre courrier.



## Les boutiques, cafétérias, presses



Des **boutiques-cafétérias Relais H** sont à votre disposition au niveau du **hall des sites de Compiègne et de Noyon**. Vous pourrez notamment vous y restaurer (viennoiseries, sandwiches, salades, plats chauds, desserts...), acheter des journaux, des magazines, des confiseries, des produits d'hygiène ou encore des cadeaux (peluches, jouets...).

### COMPIÈGNE

Du lundi au vendredi de 7h30 à 19h

Le samedi de 8h30 à 19h

Le dimanche et jours fériés de 12h à 19h

### NOYON

Du lundi au vendredi de 9h à 17h30

Le samedi de 14h à 17h30

Le dimanche et jours fériés de 15h à 17h



## L'ÉCOLE

Le centre hospitalier met à disposition **une salle de classe** (au sein du service pédiatrie) afin de permettre aux enfants hospitalisés de poursuivre leur scolarité en bénéficiant de cours individualisés ou collectifs et en passant des examens pendant leur hospitalisation.



Renseignez-vous auprès du cadre du service.



## AUMÔNERIE ET CULTES

L'hôpital public est un espace laïc qui respecte vos opinions et croyances. Durant votre hospitalisation, vous pouvez contacter le service d'aumônerie de l'établissement soit directement soit par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

L'aumônerie assure une présence, une écoute et, le cas échéant, un accompagnement à toute personne qui en fait la demande et pourra vous mettre en relation avec le représentant du culte de votre choix.

Un lieu de recueillement, situé au niveau 0 dans la grande courside et ouvert en permanence, est à votre disposition sur le site de Compiègne. Il en existe également un sur le site de Noyon.

### → Aumônerie catholique

☎ [COMPIÈGNE](#) 06 23 20 40 96

☎ [NOYON](#) 07 60 22 26 42

### → Aumônerie protestante et évangélique

☎ [COMPIÈGNE](#) 06 02 09 36 84

☎ [NOYON](#) 06 02 09 36 84

### → Culte israélite

☎ 03 44 20 08 83

### → Culte musulman

☎ 07 77 00 23 85

### → Culte orthodoxe

☎ 06 83 38 21 08

### → Culte bouddhiste

☎ 06 86 40 01 13

## EN CAS DE DÉCÈS

La prise en charge d'un patient se comprend tout au long de son séjour. C'est pourquoi **en cas de décès, le service des admissions, sur présentation du livret de famille, se charge d'établir les formalités auprès de l'état-civil de la mairie.** Il est possible de prévoir un retour de corps soit à domicile, soit vers la chambre mortuaire du centre hospitalier ou bien vers la chambre funéraire de votre choix.

🗨 L'équipe de soins palliatifs et d'accompagnement peut, dans certains cas, assurer un suivi de deuil. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



+ d'infos dans les dépliants « Vous venez de perdre un proche » et « Unité de soins palliatifs », disponibles sur simple demande

## SOULAGER LA DOULEUR



**Votre souffrance doit en toutes circonstances être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.**

Elle peut prendre plusieurs formes :

→ **les douleurs aiguës** sont celles qui évoluent depuis moins de 3 mois. Elles peuvent être liées à une maladie ou un traumatisme,

→ **les douleurs chroniques** sont celles qui évoluent depuis plus de 3 mois. Elles peuvent être causées par des pathologies bénignes (migraines, lombalgies), malignes (pathologies cancéreuses) ou dégénératives.

N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe soignante du service : des traitements efficaces existent qu'il s'agisse de médicaments ou de techniques non médicamenteuses. Vous seul êtes en capacité d'exprimer ce que vous ressentez. Vous pouvez mesurer l'intensité de votre souffrance à l'aide de grilles d'évaluation ou en indiquant à l'équipe soignante votre douleur sur une échelle de 1 à 10.



**Pour assurer une prise en charge optimale de la douleur des patients, plusieurs structures spécialisées ont été mises en place :**

- un **Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD)** reçoit les patients douloureux chroniques adressés par un médecin pour une évaluation et une orientation ou un suivi thérapeutique ;

☎ [COMPIÈGNE](#) : 03 44 23 62 44

☎ [NOYON](#) : 03 44 44 47 31

- un **Comité de lutte contre la douleur (CLUD)** se réunit également régulièrement pour coordonner les actions de prévention et d'amélioration en matière de prise en charge de la douleur et de formation des professionnels.

LE SAVIEZ-VOUS



## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Bien qu'exceptionnel, il est possible de contracter durant votre séjour une infection dite nosocomiale, c'est-à-dire une infection qui était absente lors de votre admission.

Afin de lutter contre ce type d'infections, un **programme d'actions** est établi chaque année par le service d'hygiène hospitalière en lien avec le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).

Des **règles d'hygiène** sont également mises en œuvre au quotidien par l'ensemble des personnels de l'établissement.

Dans certains cas, ces règles s'appliquent également aux proches, comme l'utilisation des distributeurs de solution hydroalcoolique.



## Vos proches

### VISITES

Sauf contre-indication médicale, vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation.

Ils devront néanmoins **respecter les règles concernant les horaires de visite** (principalement l'après-midi), le nombre de **trois personnes maximum** par visite, **l'interdiction d'apporter des aliments** sans en parler avant à l'équipe soignante, **des fleurs, d'amener des enfants de moins de 15 ans, d'amener des animaux** (sauf chien thérapeutique).

Nous leur conseillons également d'utiliser les distributeurs de solution hydroalcoolique, de maintenir les portes des chambres fermées, de ne pas s'asseoir sur les lits et de porter un masque en cas de symptôme respiratoire (grippe, rhume...).



Des **règles particulières** peuvent être mises en place en fonction du service ou de la situation sanitaire. Renseignez-vous auprès du cadre du service.



***Vous avez également le droit de refuser les visites et de faire en sorte qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein de l'établissement. Pensez à en informer l'équipe soignante dès le début de votre hospitalisation.***

## AVEZ-VOUS UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Lors de votre hospitalisation, **nous vous demanderons de désigner une « personne de confiance »** (parent, proche ou médecin) afin de vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Bien que non obligatoire, cette désignation est fortement conseillée. Elle devra être faite **par écrit et cosignée par la personne désignée**. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité votre personne de confiance.

**La personne de confiance peut être différente de la « personne à prévenir »**. Par ailleurs, la personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical. Elle ne pourra en obtenir copie que sur votre procuration.

+ d'infos dans le **dépliant « La personne de confiance »** disponible à la **fin de ce livret**



## ACCOMPAGNANTS

En fonction des possibilités d'accueil du service et en l'absence de contre-indications, un membre de **votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit**. Un lit d'accompagnant lui sera alors fourni par le service.

Les accompagnants peuvent également être **autorisés à prendre leurs repas** dans votre chambre. Pour les formalités, adressez-vous au cadre du service.



Le coût de ces prestations (lit accompagnant, repas...) est à votre charge.



## QUE FAIRE EN CAS D'INCENDIE ?

Une équipe d'agents qualifiés veille sur votre sécurité 24 heures sur 24.

En cas de début d'incendie :

- **prévenez immédiatement un membre du personnel** afin qu'il puisse donner l'alerte,
- **restez dans votre chambre et fermez la porte** pour éviter que la fumée ne rentre à l'intérieur,
- **ne quittez votre chambre que si un membre du personnel vient vous chercher** ou si le feu prend directement dans votre chambre.





Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service. La sortie intervient dès que l'hospitalisation n'est plus justifiée médicalement.



# Les formalités de sortie

## VOUS RENTREZ À VOTRE DOMICILE

Après avoir quitté le service d'hospitalisation, vous devez vous présenter :

1

### AU BUREAU DES ADMISSIONS

- ✓ Pour régulariser votre dossier.
- ✓ Pour régler les éventuels frais de séjour restant à votre charge.
- ✓ Un document de situation vous sera remis attestant de la fin de votre hospitalisation.

Un proche peut effectuer ces démarches à votre place.

## QUE FAUT-IL PAYER EN SORTANT DE L'HÔPITAL ?

Votre hospitalisation a un coût qui se décompose en plusieurs parties :

### • LE TARIF JOURNALIER,

qui correspond aux frais de séjour engendrés par votre hospitalisation (médicaments, soins médicaux et paramédicaux, examens de laboratoires, radiographies, interventions chirurgicales, prothèses...). Le montant de ces frais varie selon les services et les soins qui vous sont prodigués. Le tarif journalier est généralement pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie, sauf si vous êtes pris en charge à 100 % ou exonéré de ticket modérateur (affection de longue durée, maternité, accident de travail...).

### • LE TICKET MODÉRATEUR,

qui correspond aux frais d'hospitalisation non pris en charge par l'assurance maladie. Il est réglé selon les cas par votre mutuelle, si vous remplissez les conditions, ou vous-même en l'absence de couverture complémentaire.



### • LE FORFAIT HOSPITALIER,

qui correspond à votre participation aux frais d'hébergement, de restauration, et d'entretien (y compris le jour de la sortie). Il est dû pour tout séjour supérieur à 24h.



*Si vous ne disposez d'aucune couverture sociale, vous devez impérativement le signaler lors de votre admission. Vous êtes en principe tenu de régler la totalité des frais d'hospitalisation. Les guichets des admissions sont à votre disposition pour répondre à vos questions et vous orienter le cas échéant vers une assistante sociale.*

2

**AU RELAIS H**

Pour **clôturer** votre compte si vous avez ouvert **une ligne téléphonique ou un abonnement TV**.

3

**AU COFFRE DE L'HÔPITAL**

Pour **reprendre vos objets et valeurs** déposés éventuellement à votre arrivée (hors week-end).

**VOUS ÊTES TRANSFÉRÉ VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT**

Le transfert vers une autre structure se fait en fonction des places disponibles et non uniquement sur la base de vos souhaits. Il peut s'agir d'une autre structure hospitalière, d'un centre de rééducation, ou encore d'un lieu de convalescence. **L'assistante sociale, référente du service dans lequel vous êtes hospitalisé** avant votre sortie, pourra vous aider à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour.

**LES MODES DE TRANSPORT**

C'est le médecin qui définit le transport adapté à votre état de santé.

- moyen de transport personnel (transport individuel ou transport en commun),
- taxi conventionné ou un véhicule sanitaire léger,
- ambulance.

Pour le taxi, le VSL et l'ambulance, le patient peut faire appel à la société de transport de son choix.



*C'est le service de soins qui appelle le transporteur que vous avez désigné.*

*Si vous n'avez pas de préférence, l'établissement fera appel à un transporteur sanitaire sur la base d'une liste de gardes préétablie. Sur prescription médicale, les frais de transports seront pris en charge (partiellement ou totalement selon les cas) par l'assurance maladie, dans la mesure où vos droits sont à jour.*

**LES SORTIES ANTICIPÉES**

**LES PERMISSIONS DE SORTIE**

Si votre état de santé le permet, le directeur de l'établissement, après avis favorable du médecin, pourra vous accorder une permission de sortie temporaire pouvant aller jusqu'à 48h maximum.



*Durant votre absence, votre lit restera réservé sans que vous ne soyez facturé.*

**LES SORTIES CONTRE AVIS MÉDICAL**

Vous ne devez pas quitter l'établissement avant d'avoir été déclaré médicalement sortant par le médecin. Dans le cas où vous envisageriez une sortie prématurée de l'établissement, vous devrez **impérativement signer une attestation** établissant que vous avez eu connaissance des risques que cette sortie présente pour vous.

**CONSULTATIONS**

En dehors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de consulter différents praticiens et spécialistes de l'hôpital et d'effectuer certains examens.



sur [www.ch-compiegne-noyon.fr](http://www.ch-compiegne-noyon.fr)

**LISTE DES PRESTATAIRES ET PRODUITS DE SANTÉ**

Si votre prise en charge nécessite le recours à un prestataire privé, vous avez la liberté de choisir votre prestataire.

Le service peut vous transmettre la liste des produits et prestataires.





## JE M'INFORME

### L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

**Vous avez la possibilité de consulter votre dossier médical sur place ou d'en obtenir une copie.**

**L'accès peut être demandé par :**


- le patient majeur lui-même,
- une personne non concernée directement : une personne mandatée par procuration par le patient, le représentant légal d'un patient mineur, la personne chargée de la mesure de protection juridique avec représentation à l'égard du patient majeur ou encore l'ayant droit, le partenaire du PACS ou le concubin du patient décédé.

**La consultation sur place est gratuite.** Elle n'est possible que sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h à 16h30. Pour vous guider dans la lecture de votre dossier médical, vous avez la possibilité de bénéficier d'un accompagnement médical.

**La délivrance d'une copie engage des frais** de reproduction et d'envoi **qui seront à votre charge.** Vous devez en faire la demande par écrit auprès de la direction, en précisant les dates d'hospitalisation et les noms des services concernés, le tout accompagnée de la copie recto-verso de votre pièce d'identité.

FORMULAIRE DE DEMANDE DISPONIBLE SUR :

 [www.ch-compiegne-noyon.fr](http://www.ch-compiegne-noyon.fr)

 demande auprès du secrétariat de la Transmission dossiers patients au 03 44 23 61 29.

+ d'infos dans le **dépliant**  
**« Accès aux informations du dossier médical »**  
 disponible sur **demande** ou sur  
[www.ch-compiegne-noyon.fr](http://www.ch-compiegne-noyon.fr)



## JE PARTICIPE

### LA RECHERCHE CLINIQUE

**La recherche clinique a pour objectif de faire progresser les connaissances médicales en vue d'améliorer les prises en charge proposées aux patients.**

Elle permet d'accéder à des traitements innovants potentiellement plus efficaces ou mieux tolérés dans un cadre sécurisé et protocolisé. Lors de votre prise en charge, un médecin pourra vous proposer de participer à un protocole de recherche qui peut porter par exemple sur un médicament, un produit ou encore un équipement. La loi protège strictement les patients qui participent aux essais cliniques. Vous êtes donc entièrement libre d'accepter ou de refuser ou même d'arrêter en cours de programme votre participation à un protocole de recherche. Vous pouvez également demander à être informé des résultats de la recherche.



*Près de **150 études cliniques** ont été initiées et près de **800 patients** ont été inclus au centre hospitalier depuis 2016.*

*Il est également possible qu'à des fins de recherche scientifique, les données anonymisées de votre dossier fassent l'objet d'une étude agréée par les autorités compétentes. En fonction du type de recherche, l'équipe responsable de l'étude devra obtenir votre consentement et vous informera sur vos droits d'opposition.*

JE DONNE

LE SAVIEZ-VOUS



## LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, **26 000 personnes attendent des greffes d'organes** (foie, rein, cornée...). Depuis 2010, le centre hospitalier dispose d'une unité de Prélèvements multi-organes et de tissus (PMOT) qui assure une coordination de l'activité de prélèvements dans l'hôpital et garantit la qualité, la sécurité et le respect de la réglementation en vigueur et des bonnes pratiques.

Le don d'organes et de tissus est strictement encadré par la loi. **Toute personne est considérée comme un donneur potentiel à moins de s'y être opposée** de son vivant.

En pratique, le refus du don d'organes ou de tissus peut être exprimé de trois manières :

→ vous pouvez tout d'abord **vous inscrire sur le registre national des refus** géré par l'Agence de biomédecine sur [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr). Cette inscription, qui est possible dès l'âge de 13 ans, est modifiable à tout moment,

→ vous pouvez **remettre à un proche un document écrit** exprimant clairement votre refus,

→ vous pouvez enfin **exprimer votre refus par oral**. Dans ce cas, votre proche devra retranscrire par écrit le contexte et les circonstances de l'expression de ce refus.



**Pour plus de précisions**, adressez-vous à l'équipe soignante qui pourra vous mettre en relation avec l'équipe de l'unité PMOT.

☎ 03 44 23 65 06



## LE DON DE SANG

L'ensemble des produits sanguins utilisés en transfusion à l'hôpital est issu de prélèvements pratiqués par l'Établissement français du sang (EFS). **Toute personne âgée de 18 à 70 ans peut faire don de son sang ou de plasma.**

Des collectes ont lieu régulièrement à Compiègne et à Noyon.



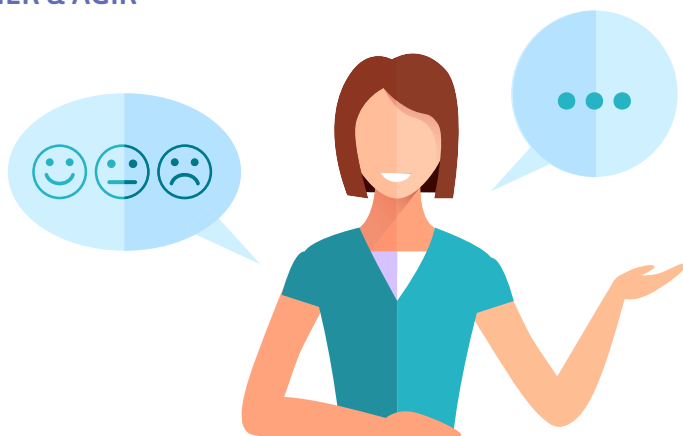
Dates et lieux de collecte disponibles sur [www.dondusang.net](http://www.dondusang.net)

### DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE PRISE EN CHARGE

#### avec le pôle de prévention et d'éducation du patient

Une équipe pluri-professionnelle (médecin, infirmier(ère), diététicien(ne), psychologue, enseignant d'activité physique adaptée...) accompagne les patients ainsi que leur entourage afin d'**acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique** : cancer, diabète adulte et enfant, chirurgie bariatrique, obésité, asthme enfant, sclérose en plaque, facteurs de risques cardiovasculaires.

☎ 03 60 40 71 10



## JE M'EXPRIME

### JE RÉPONDS AUX DEUX ENQUÊTES DE SATISFACTION

Afin de nous aider à améliorer votre prise en charge, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de celle-ci.

#### LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE


Un questionnaire de sortie est également à votre disposition à la fin de ce livret. Vous pouvez le remettre aux professionnels soignants du service ou l'adresser directement à la direction générale.

03 44 23 60 03

Centre hospitalier Compiègne-Noyon - Direction générale - 8 avenue Henri Adnot - BP 50029 - 60321 Compiègne cedex

#### L'ENQUÊTE DE SATISFACTION E-SATIS

Dans le cadre de sa politique qualité, l'établissement participe à l'enquête nationale e-Satis qui mesure la satisfaction des patients hospitalisés sur différents aspects de leur prise en charge (accueil, chambre, repas, organisation de la sortie...). Si votre séjour correspond aux critères de l'enquête, un mail vous sera adressé vous invitant à vous connecter sur une plateforme afin de compléter un questionnaire en ligne totalement anonyme (environ 2 semaines après votre sortie).



**Le questionnaire e-Satis étant entièrement en ligne, nous vous invitons à transmettre votre adresse mail aux agents des admissions pour pouvoir y participer. Votre adresse mail ne sera pas communiquée à des tiers et sera utilisée uniquement dans le cadre d'échanges avec le CHICN.**



### LES REMERCIEMENTS, RÉCLAMATIONS/PLAINTES OU SUGGESTIONS

Si vous avez des observations à formuler ou si un problème se pose durant votre séjour, n'hésitez pas à en parler avec les responsables médicaux et infirmiers du service.

Si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez :

→ **contacter** (oralement ou par écrit) **la direction des Affaires juridiques**

☎ 03 44 23 60 03

📍 Centre hospitalier Compiègne-Noyon - Direction des Affaires juridiques - 8 avenue Henri Adnot - BP 50029 - 60321 Compiègne cedex

→ **être mis en relation avec un médiateur** médical et/ou non médical de l'établissement. Il vous écouterait, vous accompagnera dans votre réflexion et essaiera de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

☎ 03 44 23 60 03

→ **contacter les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, ils vous renseigneront sur vos droits et vous aideront à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers,

☎ 03 44 23 60 03

→ **contacter la Commission des usagers (CDU)** qui fait le lien entre l'établissement et les usagers. Outre l'examen de vos plaintes et réclamations, la CDU peut formuler des recommandations afin d'améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle veille également au respect de vos droits. La CDU est toujours composée au moins du directeur de l'établissement, de deux représentants des usagers, du médiateur médical et du médiateur non médical.

☎ 03 44 23 60 03



+ d'infos dans le **dépliant « La Commission des usagers »** disponible sur **demande** ou sur [www.ch-compiegneoyon.fr](http://www.ch-compiegneoyon.fr)

Dans tous les cas, une enquête sera menée et vous serez tenu informé des suites données.

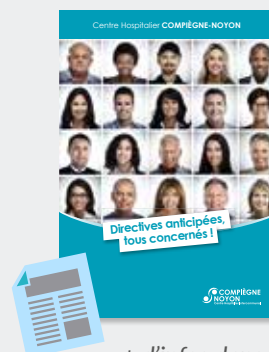
## J'ANTICIPE

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous êtes majeur, nous vous encourageons à **rédiger des « directives anticipées »** pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté concernant votre fin de vie (notamment conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux). Bien que non obligatoire, cette déclaration écrite est fortement conseillée.



*Vous pouvez modifier ou annuler vos directives anticipées à tout moment et par tout moyen.*



+ d'infos dans le **dépliant « Directives anticipées, tous concernés ! »** disponible à la fin de ce livret



## 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 :

## CENTRE HOSPITALIER COMPIÈGNE-NOYON

### SITE DE COMPIÈGNE

Avenue Henri Adnot  
ZAC de Mercières 3  
60200 COMPIÈGNE

### SITE DE NOYON

Avenue Alsace Lorraine  
60400 NOYON

03 44 23 60 00

[www.ch-compiegne-noyon.fr](http://www.ch-compiegne-noyon.fr)

Suivez-nous sur   



Audio

