Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Site de Pontoise

Livret d'accueil du patient

Juin 2023

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de l'Hôpital NOVO.

Tous, nous nous efforcerons de vous assurer des soins de qualité et de vous réserver le meilleur accueil.

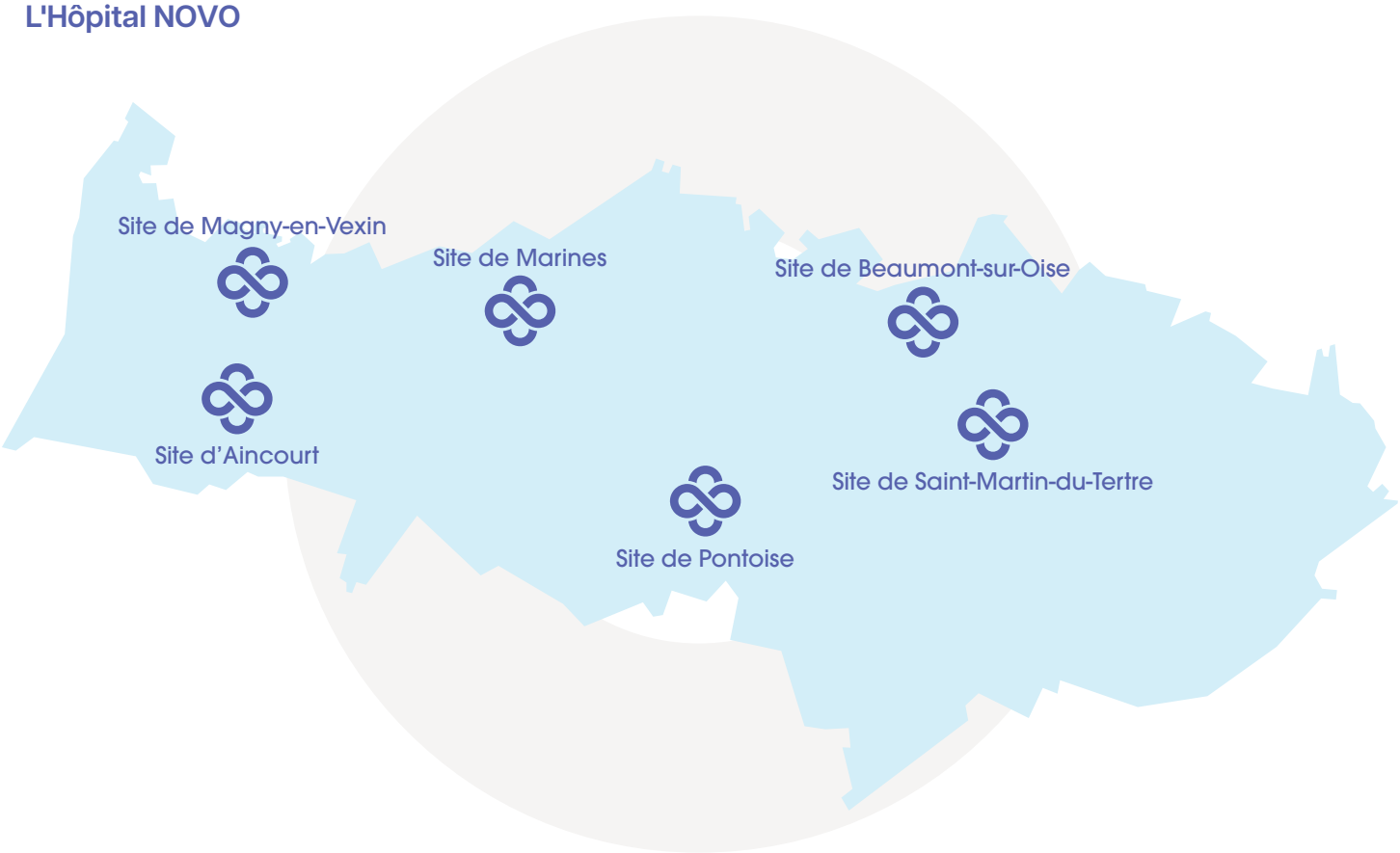
Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital et à vous aider dans vos démarches en vous apportant renseignements et conseils pratiques.

Au moment de votre sortie, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition. Nous vous remercions de prendre quelques minutes à l'issue de votre séjour pour le compléter. Votre opinion nous est précieuse pour toujours faire progresser la qualité de la prise en charge des patients à l'hôpital.

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

Le Directeur

L'Hôpital NOVO



L'Hôpital NOVO

L'Hôpital NOVO (Nord-Ouest Val-d'Oise) est un nouvel établissement né le 1er janvier 2023, de l'union de 3 établissements : le Centre Hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise (GHCPO) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV).

Acteur incontournable du service public hospitalier de l'Ile-de-France, son objectif est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et des coopérations intra et extra hospitalières.

Chiffres clés

6	sites géographiques
833	km2 de territoire desservi
520 000	habitants concernés
2 244	lits et places
4 979	professionnels (équivalents temps plein rémunérés)

Le site de Pontoise de l'Hôpital NOVO

Son activité regroupe l'ensemble des prises en charge médico-chirurgicales, allant de la naissance à la personne âgée, en passant par l'enfant et l'adulte.

L'établissement dispose d'un plateau technique important (19 salles de bloc opératoire, 2 IRM, scanners, TEP scan, gamma caméras, mammographe numérique, laboratoire de biologie) offrant une aide efficace au diagnostic et permettant une prise en charge de qualité.

Cette prise en charge correspond aussi bien à des missions de proximité que de recours : centre de périnatalité de niveau 3, centre de cardiologie, filière neuro-vasculaire...

Le site de Pontoise de l'Hôpital NOVO accueille de nombreuses urgences adultes, pédiatriques, psychiatriques, gynécologiques et obstétricales.

Le pré-hospitalier est assuré avec le SMUR et le SAMU 95.

Il comprend également un EHPAD de 201 lits ainsi qu'un important secteur de psychiatrie pour la prise en charge des enfants, des adolescents et des adultes. Deux instituts de formations : un IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers) et un IFAS (Institut de Formation d'Aide-Soignant), sont rattachés au site de Pontoise de l'Hôpital NOVO.

Chiffres clés

330	personnels médicaux (ETPR)
2 938	personnels non médicaux
4 667	naissances en 2021
107 710	passages aux Urgences en 2021
1 113	lits et places
6	pôles d'activité clinique et médico-technique

Les 6 pôles d'activité du site de Pontoise

Pôle Chirurgie

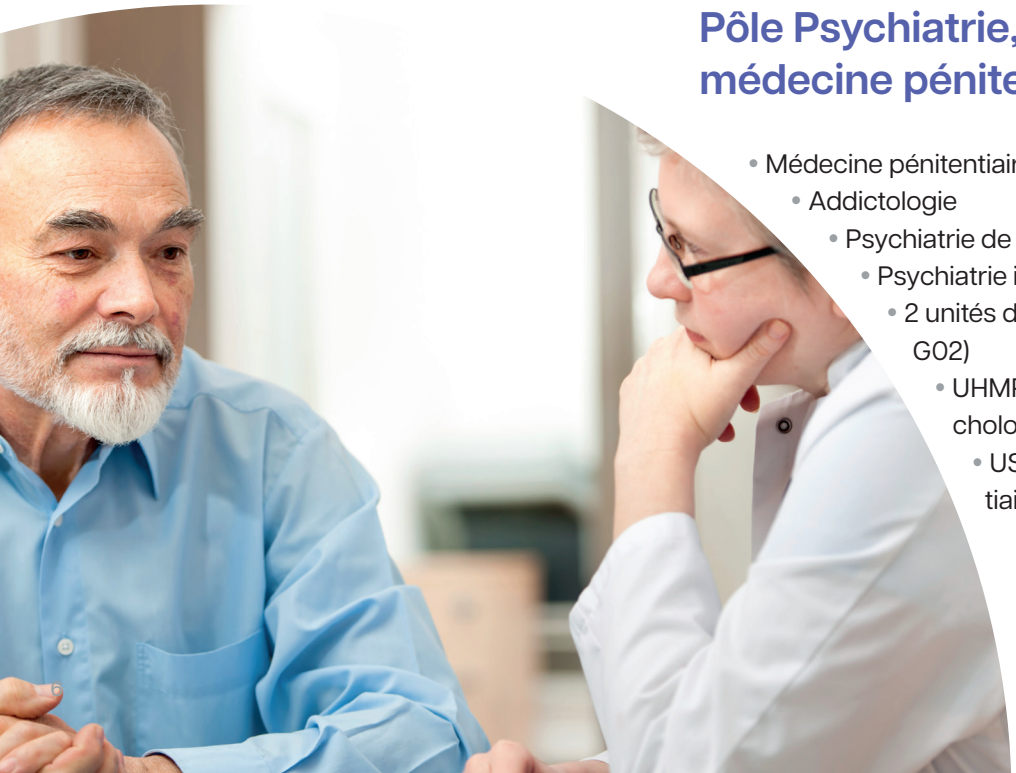
- Anesthésie
- Chirurgie plastique reconstructrice esthétique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie vasculaire et thoracique
- Ophtalmologie
- Chirurgie cervico-faciale et ORL
- Stomatologie
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Urologie
- Bloc opératoire de 19 salles, dont 7 salles dédiées à l'ambulatoire

Pôle Femme-Enfant

- Centre de diagnostic prénatal
- Centre de planification
- Chirurgie pédiatrique
- Explorations fonctionnelles Maternité
- Grossesses pathologiques
- Hôpital de jour de néonatalogie
- Hôpital de jour de pédiatrie
- Médecine pédiatrique et de l'adolescent
- Néonatalogie
- Obstétrique
- Réanimation néonatale
- Soins intensifs de néonatalogie
- Unité de soins continus pédiatriques
- Urgences gynécologiques et obstétricales
- Urgences pédiatriques
- Endoscopies de gynécologie
- Consultations de gynécologie, obstétrique et pédiatrie

Autres activités

- Biberonnerie
- Lactarium à usage interne



Pôle Psychiatrie, Addictologie, médecine pénitentiaire

- Médecine pénitentiaire
- Addictologie
- Psychiatrie de l'adolescent et du jeune adulte
- Psychiatrie infanto-juvénile
- 2 unités d'hospitalisation adultes (secteurs G01, G02)
- UHMP (Unité d'Hospitalisation Médico-Psychologique)
- USMP (Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire)

Pôle Spécialités médicales et soins programmés

- Cardiologie et USIC
- Explorations fonctionnelles de cardiologie
- Explorations fonctionnelles de neurologie
- Explorations fonctionnelles respiratoires et endoscopies bronchiques
- Hématologie
- Hôpital de jour et Hôpital de semaine de Médecine
- Hôpital de jour Hématologie et Oncologie
- Médecine palliative
- Néphrologie - dialyse
- Neurologie
- Oncologie
- Pneumologie

Pôle Soins intensifs et non programmés - Polypathologies et maladies systémiques

- CESU 95
- Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus
- Dermatologie et Médecine post-urgence
- Endocrinologie
- Espace Santé Insertion
- Gastro-entérologie
- Médecine aiguë gériatrique et Soins de suite et réadaptation
- Médecine interne-Maladies infectieuses et d'importation-VIH
- Réanimation polyvalente
- Rhumatologie
- SAMU et Centre 15
- SMUR
- Unité d'aval des urgences (UAU)
- Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD)
- Unité de soins intensifs de néphrologie
- Unité de soins intensifs neuro-vasculaires (USINV)
- Unité de surveillance continue (USC)
- Unité médico-judiciaire (UMJ)
- Urgences médico-chirurgicales adultes

Pôle Biologie - Imagerie - Pharmacie - Pathologie

- Anatomocytopathologie
- Laboratoire de Bactériologie - Toxicologie
- Laboratoire de Biochimie
- Laboratoire d'hématologie
- Équipe de Prévention du Risque Infectieux
- Médecine nucléaire
- Imagerie médicale de territoire
- Pharmacie
- UPAC (Unité de Préparation des Anti-Cancéreux)
- Stérilisation
- Brancardage
- Rééducation fonctionnelle
- Rééducation diététique
- Chambre mortuaire
- Consultations de médecine et de chirurgie
- Unité centrale de désinfection des endoscopes
- Endoscopies digestives

Un plateau technique performant et innovant

- **53** échographes
- **1** mammographe numérique
- **1** mammotome®
- **1** salle de radiologie interventionnelle
- **1** salle d'électrophysiologie
- **6** arceaux de radiologie opératoire
- **6** salles de radiologie conventionnelle (salles os-poumons et salles télécommandées capteur plan ou non)
- **1** panoramique dentaire
- **8** appareils mobiles au lit du patient
- **1** salle d'angiographie numérisée (coronarographie)
- **1** unité de préparation des anti-cancéreux

2 IRM
2 SCANNERS

3 GAMMA CAMÉRAS
1 TEP SCAN

1 UNITÉ DE STÉRILISATION

19 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE*
* y compris ambulatoire

1 PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI)

Recherche clinique

La recherche clinique comprend l'ensemble des études scientifiques menées sur l'Homme dans le but d'améliorer les connaissances médicales, afin de mieux traiter les pathologies. La recherche est aujourd'hui essentielle au progrès et à l'innovation. C'est pourquoi l'Hôpital NOVO organise et participe à de nombreuses études cliniques dans diverses spécialités.

Ainsi, les professionnels de santé (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes...) peuvent vous proposer, sans obligation, de participer à une étude clinique. Pour certaines recherches, une information individuelle et un consentement écrit du patient est requis.

Pour d'autres types de recherche, seules vos données cliniques collectées au cours de votre séjour pourraient être réutilisées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, en conformité avec la réglementation applicable (loi Informatique et Libertés et règlement général Européen sur la Protection des données (RGPD)).

Dans le cadre de toutes les recherches, les données recueillies sont anonymisées pour l'analyse. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données de santé à des fins de recherche médicale. Si c'est le cas, vous pouvez en informer le médecin responsable de votre prise en charge, afin que cette opposition soit notée dans votre dossier médical. Cela ne changera rien à la qualité des soins qui vous seront apportés.

Les études cliniques sont menées avec l'aide des professionnels de l'Unité de Soutien à la Recherche Clinique (USRC). L'ensemble des études cliniques menées sur notre établissement sont approuvées par une Commission interne de recherche clinique.

Vous pourrez retrouver la liste des recherches promues par l'établissement ainsi qu'une information spécifique à chaque étude sur le site internet de l'Hôpital NOVO.

Développement durable

L'Hôpital NOVO est engagé depuis 2009 dans une démarche de développement durable dynamique et ambitieuse. Cet engagement s'est traduit par la mise en place d'un comité de pilotage développement durable, transversal, dont la mission est d'élaborer un programme d'actions et d'en assurer l'animation et le suivi.

Afin de répondre à de tels enjeux, l'Hôpital NOVO met en œuvre :

- **des actions pour limiter les gaspillages liés à son fonctionnement :** il agit prioritairement dans les domaines du bâti, des déchets et des achats responsables...
- **des actions pour protéger, à son échelle, l'atmosphère :** il agit sur la maîtrise des consommations et de la demande en énergie et en eau. Une réflexion sur un Plan Déplacement Entreprise est par ailleurs conduite.
- **des actions pour préserver la biodiversité :** il développe notamment une gestion écologique des déchets et des effluents et incite le personnel à adopter des comportements plus écologiques au travers de formations et d'informations.

Pour vous soigner et vous accompagner

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'hôpital dans le cadre de nos missions d'enseignement.

Les médecins

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

Les cadres de santé et cadres sages-femmes

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

Les infirmier(ère)s

dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

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.

Également auprès de vous

- Les manipulateurs d'électroradiologie et techniciens de laboratoire réalisent des examens.
- Les assistantes médico-administratives vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- Les agents hospitaliers et l'équipe hôtelière participent à l'entretien des locaux et matériels ainsi qu'à la distribution des repas.
- Des éducateurs conçoivent, conduisent et coordonnent des actions éducatives, culturelles et sociales.
- En dehors du personnel hospitalier, des membres d'associations, des bénévoles vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.
- Le représentant des usagers, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des usagers, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances.

Les rééducateurs

diététiciens, psychomotriciens, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

Les sages-femmes

accompagnent les femmes enceintes à toutes les étapes de la grossesse, lors de l'accouchement ainsi que dans le post-partum.

Les étudiant(e)s

venus se former à l'hôpital. Ces futurs professionnels de santé peuvent dispenser certains soins sous le contrôle de médecins et soignants. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

Les psychologues

collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.

Les assistants sociaux

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.

Votre admission

Votre admission

À l'issue de votre consultation médicale et/ou de votre rendez-vous avec l'anesthésiste, vous devrez vous présenter aux guichets des hospitalisations, muni(e) de votre convocation ou du livret de l'opéré ainsi que de votre pièce d'identité, afin d'effectuer les formalités administratives obligatoires à votre prise en charge à l'Hôpital NOVO. Le livret de famille ainsi qu'une autorisation d'anesthésier et d'opérer signée, par les deux parents seront exigés, pour les enfants mineurs.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement reste confidentielle, pensez à le signaler dès votre admission.

La constitution du dossier administratif se fera, selon votre secteur d'hospitalisation :

- Aux guichets du Bâtiment A, du lundi au vendredi, de 08h00 à 16h55 et le samedi de 08h30 à 16h30.
- Aux guichets du Bâtiment B, du lundi au vendredi de 08h30 à 16h50.

Si vous êtes assuré(e) social(e)

Vous devrez présenter :

- une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport avec visa en cours de validité, carte de séjour),
- votre carte vitale mise à jour ou votre attestation d'ouverture de droits,
- votre carte de mutuelle, le cas échéant.

Pour les accidents du travail : votre déclaration d'accident du travail en 3 volets, délivrée par votre employeur.

Pour les personnes de nationalité étrangère ressortissante de la CEE : la carte européenne en cours de validité pour les séjours inopinés.

Pour les anciens combattants : le carnet des anciens combattants.

Pour la maternité :

- vous êtes prise en charge à 100% au titre de la maternité à partir du 1er jour de votre 6ème mois de grossesse, si vous avez effectué votre déclaration de grossesse auprès de votre organisme de sécurité sociale.
- pour préparer votre dossier administratif, vous pouvez transmettre, avant votre séjour, les documents suivants par mail à : creation.sejour@ght-novo.fr :
- votre pièce d'identité
- votre attestation de sécurité sociale
- votre carte de mutuelle (recto-verso)

Pour les hospitalisations en urgence : les formalités d'admission devront être réalisées par vous-même ou un proche dès que possible.

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

Si vous remplissez les conditions d'ouverture de droits, vous pouvez bénéficier de la sécurité sociale pour la prise en charge de vos dépenses santé (couvertes par le régime obligatoire), ainsi que d'une Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sous conditions de ressources. Pour toute information sur une ouverture de droits, une CSS ou une AME, vous devez vous adresser aux caisses d'assurance maladie, au Centre d'action sociale de votre commune ou au service social de l'hôpital.

Contact

Secrétariat du Service Gestion Administrative des Patients :

01 30 75 40 40 poste 55 25

Du lundi au vendredi de 10h00 à 15h00

Fax : 01 30 75 44 27

Mail : secretariatgap@ght-novo.fr

Les frais d'hospitalisation

Vous pouvez consulter les tarifs sur les panneaux d'affichage de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), mais également sur les panneaux situés à proximité des guichets des hospitalisations.

Si vous êtes assuré(e) social(e)

Dans la plupart des cas, votre hospitalisation sera prise en charge à 80% par la sécurité sociale. Vous serez redevable des 20% restants (ticket modérateur) et du forfait journalier. Le ticket modérateur et le forfait journalier peuvent être facturés directement à votre mutuelle sur présentation d'une carte de mutuelle, si celle-ci prend en charge l'ensemble des frais de séjour.

Vous êtes pris en charge à 100% par votre organisme d'assurance maladie (en cas de séjour en lien avec une affection de longue durée, dans le cas d'un acte exonérant ou d'un accident du travail reconnu, etc...), seul le forfait journalier vous sera facturé si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci refuse sa prise en charge.

À partir du 6ème mois de grossesse, vous serez exonérée du forfait journalier si la déclaration de grossesse a été effectuée auprès de votre centre de sécurité sociale.

Les patients ayant des droits au titre de la CSS (ancienne CMU-CMUC) et de l'AME sont couverts en totalité par leur organisme de sécurité sociale, forfait journalier compris.

Identitovigilance

À votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identification et à votre unité d'hospitalisation. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier

Votre identité, c'est votre sécurité

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

Si vous remplissez les conditions d'ouverture de droits, vous pouvez bénéficier de la sécurité sociale pour la prise en charge de vos dépenses santé (couvertes par le régime obligatoire), ainsi que d'une Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sous conditions de ressources. Pour toute information sur une ouverture de droits, une CSS ou une AME, vous devez vous adresser aux caisses d'assurance maladie, au Centre d'action sociale de votre commune ou au service social de l'hôpital.

En l'absence de toute prise en charge possible :
Pour les hospitalisations programmées, il est nécessaire de vous adresser au 01 30 75 44 57 ou au 01 30 75 46 36 afin de demander un devis. L'enregistrement du séjour ne pourra se faire que sur présentation de la quittance de paiement délivrée par le Trésor Public. En cas de prolongation de séjour, un complément sera à régler. Si le séjour se trouve écourté, le remboursement de la différence sera effectué.

Dans le cas d'une hospitalisation en urgence, vous devrez régler ou faire régler votre séjour par votre famille dès que possible, après avoir demandé au service des admissions une attestation des sommes dues.

Chambre individuelle

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une demande de chambre individuelle.

Le montant de la chambre individuelle pourra être remboursé par votre mutuelle, selon votre contrat. En fonction du montant remboursé par votre mutuelle, vous devrez vous acquitter d'un éventuel reste à charge.

Vous êtes donc invité(e) à vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités de remboursement de la prestation « régime particulier » et ses limites (montant, durée).

La chambre individuelle vous est accordée en fonction des disponibilités. Le jour de votre arrivée ou au cours de votre hospitalisation, les chambres individuelles peuvent être inopinément réquisitionnées pour raison médicale. Nous tâchons de limiter au maximum ces désagréments qui suspendent bien entendu la facturation.

Comment faire une demande de chambre individuelle ?

- Contactez notre partenaire happytal et complétez le formulaire de « Demande Consentement de chambre individuelle ». Remettez ce formulaire à happytal (stand dans le hall du Bâtiment B) ou envoyez-le par e-mail à chrd@happytal.com
- Remplissez votre demande en ligne via le site happytal.com https://www.happytal.com/fr

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, précisez le fait que vous avez demandé une chambre individuelle.

En faisant votre demande et en étant placé dans une chambre individuelle lors de votre hospitalisation (attribuée en cas de place disponible), **une carte cadeau (d'une valeur de 15 € à 45 €)** vous sera offerte parmi les prestations de conciergerie proposées par notre partenaire happytal.

Activité libérale

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées.

Si vous souhaitez être soigné(e) dans ce cadre, vous devez le préciser lors de la prise de rendez-vous.

À cette occasion, le médecin doit vous informer sur le montant des honoraires qui vous seront demandés. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

Vos droits

La possibilité de désigner une personne de confiance par toute personne majeure

Conformément aux dispositions des lois n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, cela dès votre entrée au sein de notre établissement.
Le rôle de la personne de confiance est double : d'une part, elle a une mission d'accompagnement dans vos démarches et peut assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions ; d'autre part, elle a un rôle consultatif dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

À ce titre, la personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.
La désignation de la personne de confiance n'est pas une obligation, elle doit être une décision bien réfléchie. Elle se fait par écrit et est révocable à tout moment, elle est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que vous en disposiez autrement.
Vous pouvez obtenir le formulaire de désignation de la personne de confiance auprès de l'équipe soignante.

La possibilité de rédiger des directives anticipées

Conformément aux dispositions de la Loi n° 2016-87 du 2 février 2016, Art. L. 1111-6, « créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie » : « Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

Les directives anticipées prennent la forme d'un écrit rédigé par une personne majeure par lequel elle fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, et notamment concernant l'arrêt ou la limitation des traitements. Les directives anticipées doivent être écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur. Les directives anticipées peuvent être modifiées à tout moment, partiellement ou totalement. Également, elles peuvent être révoquées à tout moment sans aucune formalité particulière.

Toutefois, dans le cas où vous ne seriez plus dans la possibilité d'écrire, mais en étant capable d'exprimer votre volonté, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont la personne de confiance pour attester que l'écrit correspond à votre véritable expression libre et éclairée.

Personne à prévenir

Dès votre admission, il vous sera proposé de désigner une personne à prévenir qui sera contactée lors des démarches administratives et en cas d'aggravation de votre état clinique.

Mes directives anticipées

JE SUIS UNE PERSONNE N'AYANT PAS DE MALADIE GRAVE

Après un accident grave ou un évènement aigu (accident vasculaire cérébral, infarctus..), je peux me trouver dans une situation où l'on peut me maintenir artificiellement en vie. Ces procédés de suppléance des fonctions vitales peuvent être mis en œuvre de façon pertinente, mais leur maintien peut parfois apparaître déraisonnable.

Mes directives concernant les décisions médicales :

Je veux m'exprimer :

- À propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc., entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible) ;
- À propos des traitements qui n'ont d'autre but que de me maintenir artificiellement en vie, sans possibilité de récupération (par exemple, assistance respiratoire et/ou tube pour respirer, et/ou perfusion ou tuyau dans l'estomac pour s'alimenter...) ;
- À propos de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux :

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

J'ai d'autres souhaits (avant et/ou après ma mort) (par exemple, accompagnement de ma famille, lieu où je souhaite finir ma vie...) sachant que les soins de confort me seront toujours administrés :

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Fait à : . . . . . .
Le : . . . . . .

Signature :

Directives anticipées modifiées le : . . . . . .

Mes directives anticipées

Je suis une personne ayant une maladie grave ou en fin de vie. Je veux m'exprimer :

- À propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple, état d'inconscience prolongé entraînant une perte de communication définitive avec les proches...) ;
- À propos des traitements destinés à me maintenir artificiellement en vie.

Voici les limites que je veux fixer pour les actes médicaux et les traitements, s'ils n'ont d'autre but que de prolonger ma vie artificiellement, sans récupération possible :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

- Concernant la mise en œuvre d'une réanimation cardiorespiratoire en cas d'arrêt cardiaque et/ou respiratoire :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

- Concernant les traitements dont le seul effet est de prolonger ma vie dans les conditions que je ne souhaiterais pas (par exemple tube pour respirer, ou assistance respiratoire, dialyse chronique, interventions médicales ou chirurgicales...) :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

- Concernant une alimentation ou une hydratation par voies artificielles pouvant prolonger ma vie, par exemple en cas d'état végétatif chronique (simple maintien d'un fonctionnement autonome de la respiration et de la circulation) :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Je souhaite évoquer d'autres situations (comme par exemple la poursuite ou l'arrêt de traitements ou d'actes pour ma maladie) :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

J'ai d'autres souhaits (avant et/ou après ma mort) (par exemple, accompagnement de ma famille, lieu où je souhaite finir ma vie, don d'organes...) sachant que les soins de confort me seront toujours administrés :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Fait à : . . . . . Le : . . . . . .
Signature :

Directives anticipées modifiées le :

Hospitalisation en psychiatrie

- L'hospitalisation dans un secteur de psychiatrie peut se faire avec le consentement du patient. On parle alors d'hospitalisation libre. Certains patients sont hospitalisés sur la demande d'un tiers lorsque les troubles rendent impossible le consentement et que l'état de santé impose des soins immédiats assortis d'une surveillance en milieu hospitalier. Enfin, d'autres patients sont admis en hospitalisation sur décision du représentant de l'État pour une période déterminée, ordonnée par un arrêté préfectoral.
- Si vous êtes hospitalisé(e) sans consentement et souhaitez contester la décision, il convient d'adresser un recours auprès de :

  Commission Départementale
  des Soins Psychiatriques (CDSP) :
  2 avenue de la Palette - 95011 Cergy-Pontoise Cédex
  Tél. : 01 34 41 14 63
  Juge des Libertés et de la Détention
  3 rue Victor-Hugo - 95300 Pontoise
  Tél. : 01 72 58 71 79

Le droit d'accès au dossier médical

Lors de votre hospitalisation, un dossier médical conservant toutes les informations à caractère administratif, médical et paramédical, est constitué.
La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé exprime de manière explicite le contenu minimal de votre dossier médical ainsi que les modalités d'accès. Ainsi, le dossier médical comprend les informations formalisées lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil au service des urgences, au moment de l'admission, au cours et à la fin du séjour hospitalier.
Pour faire votre demande, vous pouvez :

- Vous connecter sur notre site internet, puis Dossier médical, réclamation et remerciements afin de télécharger le formulaire de demande de dossier médical ;

OU,

- Nous adresser votre demande sur papier libre en y mentionnant vos coordonnées postales et téléphoniques.
- Dans les deux cas, votre demande doit être impérativement accompagnée des **pièces justificatives et des éléments souhaités** c'est-à-dire : service(s) de soins concerné(s), date(s) d'hospitalisation, nature des documents médicaux sollicités, clichés radiologiques etc.

Elle doit être adressée par courrier au Service des droits du patient :

Hôpital NOVO
Service des droits du patient
6, avenue de l'Île-de-France
95300 PONTOISE
Le service est joignable au 01 30 75 46 23.

À réception de votre demande écrite, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours si les informations médicales contenues dans le dossier datent de moins de 5 ans et d'un délai de 2 mois si les informations médicales contenues dans le dossier datent de plus de 5 ans.
D'autre part, la loi prévoit également que les frais de délivrance et d'acheminement (en recommandé avec accusé de réception) des copies sont à la charge du demandeur. La consultation du dossier sur place est possible ; elle s'effectue sur rendez-vous avec le service de soins concerné et en présence d'un professionnel de l'établissement.
Enfin, le dossier médical peut également vous être adressé sous format électronique via une plateforme sécurisée.

La durée de conservation des dossiers médicaux

Les dossiers sont conservés dans l'établissement pendant :

- 20 ans à compter de la dernière hospitalisation du patient au sein de l'établissement ;
- 10 ans à compter de la majorité du patient mineur, autrement dit jusqu'à son 28ème anniversaire ;
- 10 ans à compter de la date du décès du patient ;
- 30 ans à partir de l'acte transfusionnel ;
- 20 ans pour les documents radiographiques soins externes ;
- 30 ans pour les prélèvements d'organes et de tissus ;
- 15 ans en cas d'activités de collectes ;
- illimitée en cas de maladie génétique héréditaire.

Faire une réclamation : des interlocuteurs à votre écoute

En cas de difficulté(s) lors de votre prise en charge, vous pouvez prendre contact avec le cadre de santé du service auquel vous ferez part de vos doléances.
Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez la possibilité de :

- Contacter le service des relations avec les usagers au 01 30 75 47 43.
- Vous connecter sur notre site internet
- Adresser un courrier au Directeur de l'Établissement (Hôpital NOVO – Monsieur le Directeur d'Établissement - 6, avenue de l'Île-de-France - 95300 PONTOISE)
- Rencontrer les médiateurs de l'établissement en vous rapprochant du service des droits du patient.

Remerciements et satisfaction

Si vous souhaitez adresser des remerciements ou exprimer votre satisfaction dans le cadre de votre prise en charge, vous pouvez vous rapprocher du service de soins, mais aussi envoyer un courrier au Service des droits du patient ou vous connecter sur notre site internet.

La Commission des Usagers (CDU)

Dans tous les cas, vos doléances comme vos remerciements sont communiqués à la Commission Des Usagers (CDU). Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches.
Conformément aux dispositions du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 pris en application de la loi n° 2016-11 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, la Commission Des Usagers de l'Hôpital NOVO est composée comme suit :

- Alexandre RÉJASSE, Présidente de la Commission Des Usagers
- Docteur Sarah BLEICHNER, vice-présidente de la Commission Des Usagers et médiateur médical titulaire
- Docteur Stéphane BART, médiateur médical suppléant
- Lydia GARANS, médiateur non médical titulaire
- Delphine BOIDIN, médiateur non médical suppléant
- Rose-Marie GRU, représentante des usagers titulaire
- Brigitte SCHUSTERMANN, représentante des usagers titulaire
- Jeannette DINGREVILLE, représentante des usagers suppléant

Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir une stricte confidentialité.

Règlement général sur la protection des données

L'Hôpital NOVO est responsable du traitement de nombreuses données qui vous identifient et/ou vous concernent (Exemple : votre identité, vos coordonnées, des éléments de vie personnelle, des données sur votre état de santé...)

Ces données sont notamment collectées pour votre accueil administratif, vous soigner et/ou vous apporter un accompagnement social.

L'Hôpital NOVO poursuit ainsi une mission de service public de santé et assure votre prise en charge.
Pour en savoir plus sur les données collectées, leurs destinataires, la durée pendant laquelle nous les conservons et les droits dont vous disposez les concernant (droit d'accès, de rectification, droit à l'oubli, droit de limitation, ...) reportez-vous à notre politique de confidentialité :
Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à dpo@ght-novo.fr ou à l'adresse DPO, Hôpital NOVO, 6 avenue de l'Ile de France, Pontoise 95300.
Vous disposez d'un moyen de recours auprès de la CNIL sur le site https://cnil.fr ou en écrivant à : 3 Pl. de Fontenoy, 75007 Paris

La bientraitance

La réflexion sur la démarche de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance constitue un devoir et une préoccupation pour l'ensemble des professionnels de santé. Elle est indissociable de la démarche continue d'amélioration de la qualité des soins.
La Haute Autorité de Santé a d'ailleurs en 2009, inclus cette réflexion concernant « la bientraitance et la prévention de la maltraitance » comme une obligation pour l'ensemble des Établissements de santé.

Cette réflexion est avant tout une démarche collective à mener par les équipes pluridisciplinaires.
Il s'agit d'une posture professionnelle active et dynamique, individuelle et collective, prenant racine dans des valeurs humanistes.
La bientraitance doit s'appliquer à tous les lieux et étapes de la prise en charge :

- l'accueil administratif où la disponibilité et la fluidité doivent être recherchées,
- les consultations et le plateau médico-technique où le respect de l'intimité, la confidentialité, et la qualité de l'information donnée sont des axes privilégiés de travail des équipes,
- les Unités de soins dont les équipes ont une démarche de questionnement individuel et collectif permanente quant à leurs pratiques professionnelles. Un des axes importants porte sur la qualité de l'aide apportée aux patients, en particulier les plus vulnérables, par rapport à la satisfaction de leurs besoins fondamentaux.
- Cette démarche globale de recherche de la bientraitance passe par une prise en charge efficace de la douleur, par l'information et l'éducation thérapeutique des patients favorisant ainsi leur autonomie.

Cette recherche de bientraitance et de non-maltraitance constituent une nécessité permanente en lien avec les différentes instances de l'établissement et en collaboration avec les Représentants des Usagers, dans le cadre de la CDU.

Vous pouvez aussi contribuer à l'amélioration de nos pratiques collectives par le renseignement du questionnaire de satisfaction lors de votre sortie. L'analyse de ces questionnaires, ainsi que celle des réclamations transmises, nous permettent d'identifier des objectifs concrets d'amélioration et de susciter la réflexion des professionnels.

La prise en charge de la douleur

« Avoir moins mal... ne plus avoir mal, c'est possible »
Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter et soulager votre douleur est possible.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : prélèvements, soins injectables, pansements, pose de sondes, retrait de drains, ...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou Soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles liées aux fractures...
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

« Vous avez mal... votre douleur, parlons-en »

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.
Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez indiquer « combien » vous avez mal en chiffrant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'outils d'évaluation qui vous seront proposés.
Dans tous les cas, n'hésitez pas lors de votre séjour dans un service à informer les équipes de votre douleur.

Votre participation est essentielle

L'hôpital développe la prise en charge des douleurs chroniques et a mis en place une consultation douleur multidisciplinaire. Il s'agit d'une consultation spécialisée dédiée à la prise en charge des douleurs chroniques. Elle est accessible avec le courrier d'un médecin (traitant ou spécialiste) vous orientant après avoir entrepris les examens complémentaires utiles au diagnostic de votre pathologie ; elle s'adapte à chaque patient. À l'issue d'une première consultation, en fonction des objectifs ciblés d'un commun accord avec le patient, plusieurs choix thérapeutiques seront proposés (traitements médicamenteux et/ou non médicamenteux), ainsi qu'une approche pluri-disciplinaire si nécessaire. Dans certains cas, le médecin douleur pourra aussi envisager une hospitalisation programmée de un à plusieurs jours ou vous proposera des ateliers d'éducation thérapeutique.

Pour toute question relative à la prise en charge de la douleur, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

Vos devoirs et obligations

Consignes de sécurité et de sûreté

L'hôpital dispose d'une équipe de sécurité, des biens et des personnes. Basée au poste de sécurité à proximité de l'entrée principale, elle est présente 24h/24.

En cas d'incendie, respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données par le personnel, ne vous exposez pas au risque et gardez votre calme. Votre attention est particulièrement attirée sur les risques d'incendie découlant de la consommation de cigarettes formellement interdite dans tout l'établissement.

Par ailleurs, et malgré une surveillance accrue des personnels, nous vous mettons en garde contre d'éventuels actes de malveillance et notamment de vols. Si vous constatez une situation ou une présence anormale, faites prévenir sans délai et sans hésiter un membre du personnel. Il contactera l'équipe de sécurité.

Parking et stationnement

Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital et la vitesse est limitée à 10 km/h sur les voies de circulation.

L'accès aux différents parkings de l'établissement est possible pour tous les usagers, cependant il n'est pas de droit. Il est conditionné par le taux d'occupation des emplacements disponibles. Les consignes de stationnement doivent être scrupuleusement respectées. Des procès-verbaux peuvent être dressés et les véhicules gênants enlevés.
Pour votre stationnement, nous vous invitons à privilégier nos parkings visiteurs (entrée 3).

La politesse et la courtoisie

Elles sont de rigueur dans l'enceinte de l'hôpital.

Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
Nous vous remercions de bien vouloir respecter les horaires des visites et le repos des autres patients.

L'usage de la télévision ou de tout autre appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des patients.
L'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'enceinte de l'hôpital. L'introduction et/ou de détention de produits stupéfiants illégaux est interdite dans l'enceinte de l'hôpital.
Une tenue correcte est exigée.

Usage des téléphones portables

Afin de respecter le temps des visites médicales et des soins, il convient de ne pas utiliser votre téléphone portable, et d'éviter par ailleurs les conversations trop bruyantes, pour préserver le repos de vos voisins.

Civilités et non-violence

Vous ou l'un de vos proches allez être pris(e) en charge dans un service de l'hôpital.

Les professionnels de l'établissement vous accueillent et sont à votre écoute pour vous informer, vous orienter et vous soigner. Néanmoins, il est porté à la connaissance des patients et de leurs accompagnants, que tout acte d'incivilité ou de violence verbale et/ou physique à l'encontre des professionnels de l'hôpital sera systématiquement suivi d'un dépôt de plainte, et qu'en application de la loi*, toutes les agressions dont sont victimes les personnels hospitaliers sont passibles de poursuites judiciaires.

*L'article 222-13 du Code Pénal (alinéas 4 et 7) dispose que les violences commises à l'encontre d'un professionnel de santé et de toute personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de ses missions, est punissable de 3 ans d'emprisonnement et d'une amende de 45 000 euros.

Hôpital sans tabac

Le décret du 15 novembre 2006 interdit de fumer dans les locaux à usage collectif et en particulier, dans les établissements de santé depuis le 1er février 2007.

Depuis le 1er octobre 2017, l'usage de la cigarette électronique est également interdit.

Ne pas fumer dans l'enceinte de l'hôpital, c'est :
› Protéger sa propre santé
› Participer au confort de chacun
› Prévenir le risque incendie

Photos et vidéos

Comme stipulé dans le règlement intérieur, il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'hôpital, des photos des patients ou des personnels, à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type. Il est également interdit d'effectuer des vidéos ou enregistrements audio sous peine de poursuites.

Toute captation d'image ou enregistrement à l'insu des personnes filmées/photographiées/enregistrées et diffusion est susceptible de poursuites et sanctions pénales.

(Selon les Articles 226-1 et 226-4 du Code pénal : sanctions pouvant aller jusqu'à 1 an de prison et 45 000 euros d'amende).

Règlement intérieur

Pour connaître les droits et les devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital auprès de la direction de l'établissement.

Votre séjour de A à Z

Accueil - Information

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser aux points d'accueil situés à l'entrée principale de l'hôpital, ainsi que dans les halls d'accueil des bâtiments A et B.

Accompagnants

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Cette facilité est soumise à l'avis médical et n'est toutefois possible que si le calme nécessaire au repos des autres personnes hospitalisées du service est respecté. Cette prestation fera l'objet d'une facturation spécifique que vous devrez régler auprès de notre agent comptable, le Trésor Public. Vous pourrez demander le remboursement de la somme à votre mutuelle en fonction de votre contrat.

Il est possible, sur demande de l'accompagnant, de bénéficier de repas préparés par l'hôpital. Pour cela, l'accompagnant doit se rendre au niveau -1 du Bâtiment A et acheter un ticket sur une borne située à proximité du restaurant des personnels (accessible tous les jours de 6h à 22h).
L'accompagnant doit ensuite présenter ce ticket au cadre du service ou à son représentant qui se rapprochera de la restauration.

Boutique/Cafétéria/Presse

Une boutique cafétéria et presse est à votre service dans le hall d'accueil du bâtiment A. Vous y trouverez cadeaux, jouets, confiseries, journaux, livres, viennoiseries, sandwichs, boissons et petite restauration.
Horaires d'ouverture : Du lundi au dimanche de 8h à 18h.

Bibliothèque

Une bibliothèque animée par des bénévoles de l'association « Lire-Vivre, bibliothèque à l'hôpital » est à votre disposition dans le hall du bâtiment A.

Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 14h00 à 17h00.
Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un passage est assuré dans les services.

Conciergerie

Un service de conciergerie pour améliorer la qualité de l'accueil et de la vie à l'hôpital est disponible avec notre partenaire happytal. Les services proposés s'adapteront à l'ensemble de vos attentes ou besoins (livraison ou prestation en chambre) :

- commande et livraison d'un produit spécifique : viennoiseries, cadeaux de naissance, repas traiteur, macarons...
- détente et bien-être : coiffure, esthétique, pédicurie en chambre, réflexologie, modelage...
- lavage du linge, garde d'enfants pendant l'hospitalisation, garde d'animaux...
- commande de magazines, journaux ou livres...

Cette offre permettra également à vos proches de réserver des prestations pour vous témoigner leur affection au quotidien au travers de petites attentions.
Renseignements sur le stand happytal dans le hall du bâtiment B, sur le site www.happytal.com ou par téléphone au 01 30 75 50 26.

happytal
le sourire en plus

Courrier

Votre courrier arrive dans le service chaque jour. Demandez à vos correspondants de bien préciser le service d'hospitalisation ainsi que le numéro de votre chambre. Le vaguemestre peut effectuer pour vous certaines opérations postales. N'hésitez pas à le demander au cadre de santé. Une boîte aux lettres est disponible dans le hall du bâtiment A.

Cultes

Vous pouvez solliciter l'aumônier catholique de l'hôpital au 07 63 21 50 52 ou l'aumônier musulman au 06 58 67 79 15. Un oratoire est à votre disposition à proximité du hall du bâtiment A.

Distributeur automatique de billets

Un distributeur automatique de billets est à votre disposition dans le hall du bâtiment A.

Distributeurs de boissons et confiseries

Des appareils automatiques, situés dans les halls d'accueil des bâtiments A et B, mais aussi dans la salle d'attente des services d'urgences, sont à votre disposition à toute heure. En cas de dysfonctionnement, veuillez vous rapprocher de la cafétéria.

Effets personnels

Lors de votre hospitalisation, nous vous remercions de vous munir de votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, chaussons...) et de votre nécessaire de toilette (gants et serviettes de toilette, brosse à dents et dentifrice, savon et shampooing, peigne, brosse à cheveux...). Il est souhaitable d'identifier vos effets personnels.

Enseignement scolaire

L'association « L'École à l'hôpital » propose des services d'accompagnement scolaire pour les jeunes malades à partir de 6 ans. Les cours sont gratuits et sont assurés par des bénévoles. Si vous souhaitez que votre enfant en bénéficie, vous pouvez en faire la demande auprès des équipes soignantes du service.

Interprètes

Des interprètes bénévoles peuvent être sollicités en cas de difficulté de communication. Adressez-vous au cadre du service.

Objets de valeur

Pour votre hospitalisation, n'emportez que les objets qui vous paraissent indispensables et sans valeur importante. La quasi-totalité des chambres des patients des secteurs de médecine et chirurgie adultes, ainsi que le service de médecine de l'adolescent, sont équipées de coffres individuels. Ces derniers sont installés dans les placards des chambres. Ils sont destinés à faciliter la sécurisation de vos objets personnels. Vous pouvez ainsi garder sous votre responsabilité vos appareils électroniques (smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil photo, console de jeux vidéo, GPS, montre connectée, enceinte connectée...). Il vous est très vivement conseillé de remettre vos valeurs personnelles à des proches ou de demander un dépôt auprès de la Trésorerie de l'établissement, si vous n'avez pas d'autre possibilité. Sont considérés comme valeurs : bijoux, argent liquide, cartes bancaires, chéquiers, tickets restaurant, cartes de transports...

L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la disparition d'effets n'ayant pas été déposés au coffre de l'établissement.

Pour la restitution de vos valeurs déposées à la Trésorerie, une pièce d'identité vous sera demandée. Pour les espèces, si votre séjour excède une durée d'un mois, vous devrez fournir un RIB à la trésorerie qui vous effectuera un virement de la somme déposée.

La Trésorerie est ouverte du lundi au vendredi 09h - 12h et 13h30 - 16h30 (fermée le mercredi et jeudi après-midi, les week-ends et jours fériés).

Repas

Les menus répondent aux recommandations en vigueur sur le plan de la qualité nutritionnelle. Ils sont élaborés avec la collaboration d'une équipe de diététiciennes et respectent le régime éventuellement prescrit par votre médecin.
Le système de production des repas apporte par ailleurs la garantie aux patients d'une hygiène très rigoureuse.
Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : à partir de 07h30
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h00

La recherche d'une dénutrition ou d'une malnutrition fait partie de votre prise en charge globale afin d'optimiser les soins.

Cette démarche est encadrée par le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), structure consultative et pluridisciplinaire (dont un représentant des usagers) qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de la prise en charge alimentaire et de la qualité de la prestation en restauration.

Service social

Le service social hospitalier est situé au-dessus de la cafétéria (1er étage accessible par escalier) dans le bâtiment A. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00.

N° de téléphone du secrétariat (hors service de psychiatrie) : 01 30 75 41 65 / 41 63 ou 41 47.

Téléphone

Pour votre confort, une ligne téléphonique peut être mise à votre disposition, à titre payant. Pour sa mise en service, adressez-vous à l'entrée de la Boutique/Cafétéria située dans le hall d'accueil du bâtiment A.

Télévision

Votre abonnement TV est géré par la cafétéria (hall Bât. A). Il est réglable au moment de la souscription de votre contrat télévision ou en cas de prolongation. Une facture vous sera remise. La télécommande est à votre disposition dans votre chambre.
Si la date de sortie correspond avec la fin d'abonnement, vous n'avez pas de formalités particulières à faire. Si vous souhaitez prolonger votre abonnement, vous devez vous adresser à la Cafétéria avant la date d'échéance pour faire régulariser votre abonnement. Enfin, en cas de sortie anticipée, vous devez vous rendre à la Cafétéria avec votre facture. Les jours entiers (ainsi que les unités téléphoniques non consommées) vous seront remboursés. Vous pouvez également prévenir par téléphone de l'interruption de votre contrat d'abonnement au 01 30 75 41 67.

Horaires d'ouverture du point Télévision (cafétéria hall Bât. A) :
Du Lundi au Vendredi : de 10h30 - 12h et 13h - 18h
Samedi, dimanche et jours fériés : 12h - 17h
Téléphone : 01 30 75 41 67

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence à vos côtés est un grand réconfort.

Ils devront cependant :

- Respecter les horaires des visites,
- Limiter les visites à 2 visiteurs,
- Quitter la chambre lors de soins ou de visites médicales,
- Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,
- Respecter l'interdiction de fumer,
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées, médicaments ou alimentation,
- Ne pas apporter de plantes en pot ni de fleurs.

Sauf dérogation médicale ou dispositions particulières affichées dans le service, les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00.

Les visites en groupe (au-delà de 2 personnes) ne sont pas autorisées.

Pour des raisons sanitaires, les enfants de moins de 14 ans ne sont pas autorisés dans les services.

Les soins palliatifs et soins de support

Pour les patients à domicile : ils peuvent être pris en charge en consultation ou en hospitalisation de jour (permettant une évaluation et une prise en charge plus complète). Les rendez-vous sont pris en lien avec le médecin responsable du patient.

Pour les patients hospitalisés : une équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) peut intervenir pour évaluer et proposer des solutions pour les soulager. Elle intervient exclusivement à la demande du médecin référent.

Pour les situations les plus complexes : l'hospitalisation en unité de soins palliatifs (USP) permet de bénéficier d'une expertise spécifique.

L'admission se fait sur un dossier commun à toute l'Île-de-France et rempli par le médecin responsable du patient.

Ce dispositif est complété par une étroite collaboration :

- Avec le réseau Coordinov qui assure la coordination des soins cancérologiques au domicile, sur le territoire de l'ouest du Val-d'Oise.
- Avec l'HAD Santé Service lorsqu'une hospitalisation à domicile est nécessaire.

Votre sortie

Décision de sortie

La sortie est une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décidera avec vous des modalités de sortie.
Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Toutefois, vous avez la possibilité de quitter l'hôpital quand vous le souhaitez. Si l'avis médical est contraire à votre décision, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté de sortir contre avis médical.
La sortie des enfants mineurs n'est autorisée qu'en présence du (ou des) détenteur(s) de l'autorité parentale.

Formalités de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au guichet de votre secteur d'hospitalisation pour déposer votre autorisation de sortie délivrée par le service de soins. Elle permet de clore votre séjour. Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera remis. Ce document est indispensable aux organismes de sécurité sociale, mutuelles, et éventuellement à votre employeur.

Moyens de transport

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique.
Si votre état de santé ne vous permet pas de regagner votre domicile par vos propres moyens, le médecin établira une prescription médicale de transport adaptée (ambulance, VSL ou taxi). La prise en charge du transport sera totale en cas de 100%, ou partielle en l'absence d'exonération. Dans ce dernier cas, vous devrez régler 35% du coût total de la course au transporteur. En fonction du contrat souscrit avec votre mutuelle, cette somme pourra faire l'objet d'un remboursement, s'il s'agit d'un transport sanitaire ou d'un taxi conventionné.

Suivi médical après la sortie

Votre médecin traitant recevra dans les jours suivants, un compte-rendu détaillé de votre hospitalisation ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires afin d'assurer la continuité de vos soins.
Une hospitalisation à domicile, une hospitalisation de jour, un séjour en maison de convalescence, en centre spécialisé ou dans une structure de moyen ou long séjour peuvent vous être prescrits. Le service social hospitalier peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans les différentes structures, et vous aider, vous et votre famille, à résoudre les problèmes qui vous préoccupent.

Permission de sortie

Vous pouvez, compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier d'une permission de sortie. Cette dernière est donnée pour une durée maximale de 48 heures, sur avis favorable du médecin qui vous a pris en charge.

Votre enfant peut bénéficier d'une permission de sortie. Il ne peut être confié qu'aux personnes exerçant l'autorité parentale ou aux tierces personnes expressément autorisées par elles. La permission de sortie est donnée pour une durée maximale de 48 heures, sur avis favorable du médecin.

Questionnaire de satisfaction

Votre avis est important. Avant votre départ, veillez à remplir le questionnaire de sortie remis à l'issue de votre séjour. Nous avons besoin de connaître votre avis afin de faire progresser la qualité à l'hôpital. Vous pouvez remettre ce questionnaire à tout personnel du service ou l'adresser directement au directeur de l'établissement. Les questionnaires sont examinés afin de définir d'éventuelles actions d'amélioration.

Enquêtes de satisfaction par e-mail

Lors de votre admission, vous serez invité(e) à nous communiquer votre adresse électronique pour participer à une enquête de satisfaction par e-mail. Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un questionnaire e-Satis vous proposant de donner votre point de vue en ligne sur la qualité de votre prise en charge. Il vous suffira de cliquer sur le lien dans le texte du mail pour y répondre. Cette enquête est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas, ainsi que l'organisation de votre sortie.

Notre démarche Qualité et Sécurité des soins

L'Équipe de Prévention du Risque Infectieux (ÉPRI)

Les infections associées aux soins (IAS), appelées « infections nosocomiales » sont des infections qui peuvent être ontractées au cours d'une hospitalisation alors qu'elles n'étaient ni en incubation, ni présentes lors de l'admission du patient. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins invasifs (perfusion, par exemple).
D'autres peuvent être liées à l'environnement hospitalier (autres patients, air, eau, surfaces...).
Une politique de lutte contre ces infections est en place à l'hôpital coordonnée par :

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- L'ÉPRI

Leurs missions sont :

- La prévention des infections associée aux soins, en particulier la promotion des précautions standard
- La formation des professionnels de santé, et l'éducation des patients
- l'évaluation des pratiques (audit, enquête)
- la surveillance quotidienne de l'épidémiologie (bactéries résistantes, virus,) et de l'environnement
- la communication (plaquettes d'information, organisation d'évènements autour du risque infectieux)

Comités et commissions

Outre les instances consultatives (telles que la CME, la CSIRMT, le CSE et le F3SCT), il existe plusieurs autres comités, commissions ou groupe de travail qui participent à la qualité des services offerts aux différents usagers de l'établissement. Ci-dessous sont citées les principales :

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) : pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.
- La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) : la politique du médicament et instaure la qualité des soins en sécurisant l'utilisation des médicaments et dispositifs médicaux.
- Le Comité de Lutte contre la douleur (CLUD) : définit la politique concernant la prise en charge de la douleur, son anticipation et son soulagement.
- Le Comité de Coordination des Vigilances et des Risques (COVIRIS) : veille à la diffusion des alertes sanitaires provenant du ministère et d'organiser le système d'alerte au sein de l'établissement.

Don d'organes et de tissus

Tous concernés, mais pas tous informés !

Toutes les enquêtes démontrent que la grande majorité d'entre nous est favorable au don d'organes et de tissus.

- Chacun d'entre nous peut être amené, un jour, à avoir besoin d'une greffe d'organe ou de tissu,
- Chacun d'entre nous est un donneur potentiel,
- Chacun d'entre nous peut également, lors du décès d'un proche, être sollicité pour témoigner de la position du défunt sur le don d'organes et de tissus.

Faire un don d'organe permet de sauver ou d'améliorer considérablement la vie d'un malade.

Il est donc essentiel d'en parler à vos proches afin qu'ils puissent témoigner, le moment venu, de vos des volontés.

Que dit la Loi en France ?

La loi de bioéthique définit trois grands principes :

- Le principe de solidarité nationale appelé « consentement présumé », qui fait de chacun de nous un donneur d'organes et de tissus présumé
- La gratuité du don
- L'anonymat entre le donneur et le receveur.

Chacun est libre de s'opposer au prélèvement de tout ou partie de des organes et tissus. Ainsi, avant toute possibilité de prélèvement, le Registre National des Refus (RNR) est consulté pour savoir si le défunt y est inscrit.

Si ce n'est pas le cas, les proches sont rencontrés afin de rechercher une éventuelle opposition du défunt de son vivant qu'elle soit écrite ou orale.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus est garante du respect des bonnes pratiques et assure la sécurité sanitaire, l'anonymat et la dignité du corps lors des prélèvements d'organes et de tissus.

Le site de Pontoise de l'Hôpital NOVO est un établissement autorisé* aux prélèvements d'organes et de tissus.

La coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus du site de Pontoise de l'Hôpital NOVO fait partie du réseau Nord francilien.

Elle travaille en étroite collaboration et sous le contrôle de l'Agence de la Biomédecine dans le respect des lois de bioéthique.

Elle a pour mission :

- De prendre en charge les donneurs potentiels et d'organiser les prélèvements d'organes et de tissus
- D'assurer également l'information et le soutien aux familles et aux proches,
- D'être garant du respect des bonnes pratiques dans le domaine du prélèvement d'organes et de tissus.

*** Autorisation délivrée par la Haute Autorité de Santé et l'Agence Régionale de Santé**

L'équipe de coordination hospitalière se tient à votre disposition et est joignable au 01 30 75 43 67.

Pour plus d'information concernant le don d'organes/tissus et la greffe, vous pouvez consultez le site : www.dondorganes.fr

Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Charte éthique de l'Hôpital NOVO

Préambule

Les professionnels de santé du centre hospitalier mènent une réflexion éthique sur l'accueil et la prise en charge médicale des personnes soignées, conformément :

- À la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,
- À la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie,
- À la loi du 9 juin 1999 visant à garantir le droit d'accès aux soins palliatifs,
- Aux recommandations et au manuel de certification des établissements de santé, de la Haute Autorité de Santé.

Chaque professionnel s'engage à :

1. Vous accueillir dans le respect de vos valeurs et de votre singularité, dans les limites des cadres juridique, réglementaire et déontologique.

2. Vous traiter avec égards, loyauté et équité, en préservant votre autonomie.

3. Vous garantir l'accès et vous guider dans un parcours de soins individualisé, dans le respect de vos droits.

4. Établir, grâce à une écoute mutuelle et bienveillante, une relation de confiance avec vous et vos proches.

5. Instaurer un dialogue avec l'ensemble de l'équipe soignante, intégrant votre participation et votre consentement, pour un projet de soins personnalisé.

6. Vous délivrer une information accessible, claire, compréhensible et de vous en assurer la confidentialité.

7. Vous accompagner, vous et votre entourage dans le respect de votre dignité et de votre intimité.

8. Tout mettre en oeuvre pour soulager votre souffrance et rechercher votre bien-être.

9. S'inscrire dans une réflexion éthique et partagée dans les situations le nécessitant, notamment d'obstination déraisonnable, de limitation ou d'arrêt des traitements à visée curative.

10. Vous faciliter l'accès aux soins palliatifs, si nécessaire, jusqu'à la fin de votre vie.

11. Développer des compétences professionnelles intégrant la dimension éthique des valeurs du soin.

CGAS, Espace éthique

Direction de la Communication - **Hôpital NOVO** - Maquette : Direct Graphic - Janvier 2023 - D5957

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

La charte est disponible en 7 langues

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

CHARTE 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 **manifester 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.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Handidactique

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003

Principe de non-discrimination : Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement : L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.

Droit à l'information : Les résidents ont accès à toute information ou document relatif à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne :

1. Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
2. Votre consentement éclairé est recherché en vous informant des fonctions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
3. Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.

Droit à la renonciation : Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.

Droit au respect des liens familiaux : La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux dans le respect des souhaits de la personne.

Droit à la protection : Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.

Droit à l'autonomie : Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.

Principe de prévention et de soutien : Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.

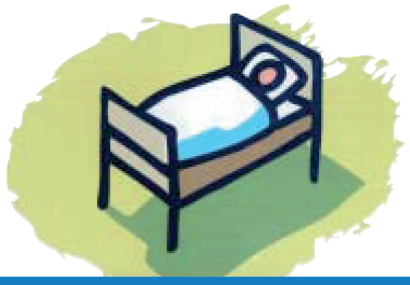
Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie : L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.

Droit à la pratique religieuse : Les personnels et résidents s'obligent au respect des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Respect de la dignité de la personne et de son intimité : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Direction de la Communication - **Hôpital NOVO** - Maquette : Direct Graphic - Janvier 2023 - D9098



Charte de l'enfant hospitalisé

1. 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.

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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

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

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

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

INFORMATIONS - USAGERS

STANDARD-ACCUEIL : 01 30 75 40 40

SERVICE	Bât.	Etag.
A		
Accueil	A B	RDC
Addictologie (consultations)	A	RDC
Admissions - Guichets consultation/hospitalisation	A B C	RDC
Allergologie (consultations)	A	RDC
Anatomie et Cytologie Pathologiques	Q	RDC
Anesthésie (consultations)	B	RDC
AURA	L	RDC
B		
Biberonnerie-Lactarium	B	-2
C		
Cafétéria - Presse	A	RDC
Cardiologie Ambulatoire-Réadaptation- Education	A	RDC
Cardiologie UTIC	A	+1
Cardiologie USIC	C	+1
Cardiologie (consultations)	A	RDC
Cardiologie (hospitalisation court séjour)	C	+1
Cardiologie (explorations fonctionnelles)	C	RDC
Chambre mortuaire	Q	RDC
Chirurgie ambulatoire (accueil)	B	-1
Chirurgie ambulatoire (hospitalisation)	B	+2
Chirurgie orthopédique (consultations)	A	RDC
Chirurgie orthopédique (hospitalisation)	A	+3
Chirurgie pédiatrique (consultations)	B	RDC
Chirurgie pédiatrique (hospitalisation)	B	+1
Chirurgie cervico-faciale et ORL (consultations)	B	RDC
Chirurgie cervico-faciale et ORL (hospitalisation)	A	+3
Chirurgie reconstructrice, plastique et esthétique (consultations)	B	+2
Chirurgie reconstructrice, plastique et esthétique (hospitalisation)	B	+2
Chirurgie vasculaire et thoracique (consultations)	A	RDC
Chirurgie vasculaire et thoracique (hospitalisation)	A	+3
Chirurgie viscérale (consultations)	A	RDC
Chirurgie viscérale (hospitalisation)	A	+6
Coronarographie	C	RDC
CUMP 95	E	+1
D		
Dermatologie (consultations - urgences)	A	RDC
Dermatologie (hospitalisation)	A	2
Dialyse	H	RDC
Douleurs chroniques (consultations)	A	RDC
E		
EFS (Ets Français du Sang)	N	
EHPAD St Louis	G	
Endocrinologie - Diabétologie (consultations)	A	RDC
Endocrinologie - Diabétologie (hospitalisation)	A	+5
Endoscopies	A	-1
Esquisse (hôpital de jour)	I	+2
Echographie	A	-1
F		
Foyer post-cure	E	RDC

SERVICE	Bât.	Etag.
G		
Gastro-entérologie (consultations)	A	-1
Gastro-entérologie (explorations fonctionnelles)	A	-1
Gastro-entérologie (hospitalisation)	A	+2
Gériatrie - mémoire (consultations)	A	RDC
Gériatrie (médecine aiguë gériatrique - hospitalisation)	A	+6
Grossesses à Haut Risque (GHR)	B	RDC
Gynécologie - Obstétrique (consultations)	B	RDC
Gynécologie (hospitalisation)	B	+2
H		
Hématologie (consultations)	A	+4
Hématologie (hospitalisation)	A	+3
Hématologie (Hôpital de jour)	A	+4
Hôpital de jour / de semaine de médecine	A	+5
I		
IRM	P	RDC
K		
Unité Kangourou	B	+3
L		
Laboratoire de biologie médicale	A	-1
Livraisons (quais de livraison)	C	
M		
Maternité - Suite de couches	B	+3
Médecine interne (consultations)	A	RDC
Médecine interne (hospitalisation)	A	+2
Médecine aiguë gériatrique (hospitalisation)	A	+6
Médecine de l'adolescent (hospitalisation)	B	+1
Médecine nucléaire	C	RDC
N		
Néonatalogie (médecine)	B	-1
Néonatalogie (réanimation)	B	-1
Néphrologie (consultations)	H	RDC
Néphrologie (hospitalisation)	A	+1
Neurologie (consultations)	A	RDC
Neurologie (explorations fonctionnelles)	A	RDC
Neurologie (hospitalisation)	A	+2
Neurologie - Unité de Soins Intensifs neuro-vasculaire (USINV)	A	RDC
Nutrition (consultations)	A	RDC
O		
Oncologie (consultations)	A	+ 4
Oncologie (hôpital de jour)	A	+4
Oncologie (hospitalisation)	A	+4
Oncogériatrie (consultations)	A	RDC
Ophtalmologie (consultations)	B	RDC
Ophtalmologie (hospitalisation)	A	+3
Oratoire	A	RDC
P		
Pathologies infectieuses et tropicales (consultations)	A	RDC
Pathologies infectieuses et tropicales (hospitalisation)	B	+1
Pédiatrie (consultations)	B	RDC
Pédiatrie (hôpital de jour)	B	+1
Pédiatrie (hospitalisation)	B	+1
Pharmacie (à usage intérieur)	C	-1
Plateforme de répit des aidants	F	RDC
Pneumologie (consultations)	A	-1
Pneumologie (explorations fonctionnelles)	A	-1
Pneumologie (hospitalisation)	A	+5
Prélèvement d'organes (coordination)	A	RDC

SERVICE	Bât.	Etag.
Procréation médicalement assistée - PMA (consultations)	B	+ 4
Psychiatrie adulte (consultations)	M	RDC
Psychiatrie adulte - Centre Jean Delay	M	+1 / +2
Pédo psychiatrie (consultations)	B	RDC
Pédo psychiatrie (consultations parents-enfants 0-4 ans)	L	RDC
Pédo psychiatrie (unité de jour) "A petits pas"	L	RDC
Pédo psychiatrie (unité mobile)	J	RDC
Psychopathologie de l'adolescent et jeune adulte (consultations)	A	+2
Psychopathologie de l'adolescent et jeune adulte (hospitalisation)	A	+2
R		
Radiologie	A	RDC
Radiologie interventionnelle (consultations)	A	RDC
Réanimation médico-chirurgicale	A	-1
Réanimation néonatale	B	-1
Rééducation (plateau technique Kiné, APA, Ergo)	A	RDC
Rhumatologie (consultations)	A	RDC
Rhumatologie (hospitalisation)	A	+5
Rythmologie	C	+1
S		
SAMU - Centre 15	O	
Scanner	A	RDC
Service social	A	+1
Soins palliatifs (consultations)	A	RDC
Soins palliatifs (hospitalisation)	I	+1
SSR Gériatrique	A	+6
Stomatologie (consultations)	B	RDC
Stomatologie (hospitalisation)	A	+3
T		
Trésor public	D	
U		
Unité d'aval des urgences (UAU)	B	+1
Unité d'hospitalisation courte durée (UHCD) adulte	A	RDC
Unité d'hospitalisation courte durée (UHCD) pédiatrique	B	-1
Unité d'hospitalisation médico-psychologique (UHMP)	A	-1
Unité médico-judiciaire (UMJ)	H	+1
Unité de Surveillance Continue (USC) adulte	A	RDC
Unité de Surveillance Continue (USC) pédiatrique	B	-1
Unité de Soins Intensifs neuro-vasculaire (USINV)	A	RDC
UPOG	A	+3
Urologie (consultations)	A	-1
Urologie (hositalisation)	A	+6
V		
Vaccinations internationales	A	RDC

Direction Générale - Droits du patient	**K**
Direction des Ressources Humaines	**R**
Direction des Soins	**S**

URGENCES ADULTES MEDICO-CHIRURGICALES	**A**
URGENCES PSYCHIATRIQUES	**A**
URGENCES PEDIATRIQUES	**B**
URGENCES GYNECOLOGIE-MATERNITE	**B**

Hôpital novo
Site de Pontoise

INFORMATIONS - USAGERS

Pour être guidé pas à pas jusqu'à votre destination, téléchargez l'appli CH Pontoise et utilisez notre outil de guidage piéton.

App Store

Google Play

STANDARD-ACCUEIL : 01 30 75 40 40

Direction de la Communication - **Hôpital NOVO** - Maquette : Direct Graphic - Juin 2023 - D9081