Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Beaumont-sur-Oise et
Saint-Martin-du-Tertre



Livret d'accueil du patient

Votre Hôpital de proximité

Juin 2023

Sommaire

L'Hôpital NOVO 4

Votre admission 13

Vos droits 16

Vos devoirs et obligations 24

Votre séjour de A à Z 27

Votre sortie 31

Notre démarche Qualité et Sécurité des soins 33

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

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)

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.

Les sites de Beaumont-sur-Oise et Saint-Martin-du-Tertre

Les sites de Beaumont-sur-Oise et de Saint-Martin-du-Tertre de l'Hôpital NOVO regroupent des activités de médecine, chirurgie, obstétrique, psychiatrie, mais aussi des activités importantes et diversifiées de SSR ainsi qu'un secteur médico-social.

Le site de Saint-Martin-du-Tertre accueille un SSR Gériatrique et une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS). Le site de Beaumont-sur-Oise propose des consultations spécialisées. Il regroupe un service d'urgences, des activités de médecine, chirurgie, gynécologie-obstétrique, des Soins de Suite et Réadaptation, un Service de Rééducation Post-Réanimation, ainsi qu'un EHPAD.

Il accueille également la psychiatrie adultes, un SSR d'addictologie et un centre de formation (infirmier - aide-soignant).

Plusieurs sites extra-hospitaliers accueillent des activités de psychiatrie adultes et enfants à Beaumont-sur-Oise et Domont, ainsi qu'un CSAPA à Persan.

Chiffres clés

77	personnels médicaux
974	personnels non médicaux
40 488	passages aux Urgences
565	lits et places



Plan du site de Beaumont-sur-Oise

25 rue Edmond Turcq 95260
BEAUMONT-SUR-OISE
01 39 37 15 20



- Acces public
- Acces aux urgences
- Acces aux urgences gynécologiques (1er étage)
- Cafétéria

Accueil . . . . . Bât. C - Niv 0
Aumônerie (Bureau de) . . . . . .Bât. E - Picardie - Niv 4
Bloc obstétrique. . . . . .Bât. C - Niv 1
Bloc opératoire . . . . . .Bât. C - Niv 1
Caféteria. . . . . Bât. C - Niv 0
CMP - CATTP (Pédo-psychiatrie) . . . . . Bât. G - Niv 0
Consultations . . . . . Bât. C et H - Niv 0
Consultations gynéco-obstétrique . . . . . .Bât. B - Niv 1
Consultations Pédiatriques. . . . . .Bât. D - Niv 1
Crèche. . . . . Bât. G - Niv 1
CRPS (Réadaptation Psycho-Sociale) . . . . . .Bât. J
Cuisine thérapeutique . . . . . .Bât. E - Picardie - Niv 2
Diététique . . . . . .Bât. G - niv 1
Direction des soins - Gestion du temps de travail - Formation continue . . . . . .Bât. H - Niv 3 (à droite)
Direction Secteur Médico-Social - Affaires médicales - DIM - Droit du patient - Qualité . . . . . .Bât. H - Niv 3 (à gauche)
Direction des Systèmes d'Informations . . . . . Bât. H - Niv -1
Écoute Ados . . . . . .Bât. I - Niv 0-1
EHPAD . . . . . Bât. E - Niv 1-2
Facturation . . . . . .Bât. I - NIV 1
Gestion administrative des patients . . . . . Bât. C - Niv 0
Hall St Laurent . . . . . .Bât. E - Picardie - Niv 0
Imagerie médicale . . . . . .Bât. A - Niv 0
Kinésithérapie - Rééducation . . . . . Bât. E - Picardie - Niv 1
Laboratoire . . . . . Bât. B - Niv 2
Maternité . . . . . .Bât. B - Niv 1
Méd. Polyvalente Infectieuse et Pneumologie . . . Bât.A - Niv 2
Médecine de Spécialités . . . . . Bât. A - Niv 3
PASS . . . . . Bât. F - Niv -1
Pédiatrie. . . . . .Bât. D - Niv 1
Pharmacie . . . . . Bât. B - Niv -1
Plateau de médecine :
Médecine . . . . . Bât. A - Niv 2
Médecine et SSR Polyvalent . . . . . Bât. A - Niv 3
Préparation à l'accouchement . . . . . Bât. E - Picardie - Niv 2
Santé au travail . . . . . .Bât. E - Picardie - Niv 2
Secrétariat des consultations . . . . . Bât. C - Niv 0
Service social . . . . . .Bât. F - Niv 0 -1
SSR EVC/EPR . . . . . Bât. D - Niv 0
SRPR (Rééducation Post-Réa) . . . .Bât. E - Champagne - Niv 0
UMPG . . . . . Bât. G - Niv 0
Unité médico-chirurgicale ambulatoire . . . . . Bât. H - Niv 0
Urgences Adultes. . . . . Bât. D - Niv 0
Urgences gynécologiques . . . . . .Bât. C - Niv 1

Les 5 pôles d'activité des sites de Beaumont-sur-Oise et Saint-Martin-du-Tertre



Pôle Chirurgie (de territoire)

- Anesthésie
- Chirurgie plastique reconstructrice esthétique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie de la varice
- Chirurgie ORL
- Stomatologie
- Chirurgie gynécologique et obstétrique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Urologie
- Endoscopie digestive
- Orthogénie
- Bloc opératoire de 4 salles dédiées à l'ambulatoire, 1 salle de césarienne

Pôle Femme-Enfant (de territoire)

- Centre de planification
- Explorations fonctionnelles Maternité
- Grossesses pathologiques
- Hôpital de jour de pédiatrie
- Médecine pédiatrique et de l'adolescent
- Obstétrique
- Urgences gynécologiques et obstétricales
- Consultations non programmées pédiatriques
- Endoscopies de gynécologie
- Consultations de gynécologie, obstétrique et pédiatrie



Pôle Psychiatrie, Addictions

- Addictologie : CSAPA (secteur médico-social), Soins de Suites et Réadaptation, ELSA (Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie)
- Psychiatrie de l'adolescent et du jeune adulte (écoute Ados)
- Psychiatrie infanto Juvénile : CMP et CATTP enfants
- 2 unités d'hospitalisation adultes (secteurs G08, G14)
- Hôpital de jour de psychiatrie intersectoriel (CRPS)
- UMPG (Unité Mobile de Psycho-Gériatrie - secteur médicosocial)
- CMP et CATTP adultes
- SMAD (Santé Mentale À Domicile)
- EMIL (Équipe Mobile Instaurant le Lien - Psychiatrie et Précarité)





Pôle Médecine : soins intensifs et non programmés spécialités médicales, soins de suite.

- Unité état végétatif chronique / état pauci-relationnel (EVC / EPR)
- Médecine de spécialité
- Médecine polyvalente
- Service de Rééducation Post-Réanimation
- Soins de Suite et Réadaptation Gériatrique
- Urgences médico-chirurgicales adultes
- SMUR
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée
- Unité gériatrique Aiguë
- Unité thérapeutique de l'insuffisance cardiaque
- Equipe mobile de soins palliatifs
- Unité mobile d'évaluation gériatrique

Pôle Biologie - Imagerie - Pharmacie - Pathologie (de territoire)

- Anatomo-cyto-pathologie (sur Pontoise)
- Laboratoire de Bactériologie -
- Laboratoire
- Équipe de Prévention du Risque Infectieux (ÉPRI)
- Imagerie médicale
- Pharmacie
- Stérilisation (sur Pontoise)





Secteur Médico-social

- EHPAD St-Laurent
- Maison d'Accueil Spécialisée de l'Orée de Carnelle (MAS)
- CSAPA

Un plateau technique performant



13 échographes
1 IRM
1 scanner
2 salles de radiologie conventionnelle
2 arceaux de radiologie opératoire
4 appareils mobiles au lit du patient

1 IRM
1 SCANNER

1 SALLE D'ENDOSCOPIE

1 PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION

4 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE

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 à être réutilisées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, en conformité avec la règlementation 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.

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.

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.

Si votre dossier administratif est incomplet ou que vous ne pouvez pas vous rendre aux guichets d'hospitalisation, vous pouvez transmettre, au moins trois jours avant votre séjour (sauf week-end et jours fériés), les documents suivants par mail à admbeaumont@ght-novo.fr

- votre convocation
- 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)

La loi sur la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) (ancienne Couverture Maladie Universelle) (CMU) permet à toute personne résidant en France de façon stable, de bénéficier de la sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Pour toute information sur la CSS ou l'AME (Aide Médicale de l'État), vous devez vous adresser aux caisses d'assurance maladie, au Centre d'action sociale de votre commune ou au service social de l'hôpital.

ACCUEIL ADMINISTRATIF

Site « BEAUMONT »
Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00
Tél. : 01 39 37 13 80 ou 13 77 / Fax : 01 39 37 15 25

Site « LES OLIVIERS »
Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
Tél. : 01 30 28 36 36 / Fax : 01 30 28 36 78

Site « ST-MARTIN »
Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
Tél. : 01 30 35 52 18 / Fax : 01 30 35 56 02

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.

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 prise en charge ou de la carte de mutuelle, si celle-ci est conventionnée.

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 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)

Vous êtes redevable de la totalité de vos frais d'hospitalisation.

Le service social, en fonction de votre situation, peut vous aider à constituer un dossier de demande de CSS (ancienne CMUC) ou d'AME. Une assurance privée peut également vous garantir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation sous certaines conditions. En cas d'ouverture de droit postérieurement à l'hospitalisation et couvrant cette période, il est impératif d'en informer le service de gestion administrative des patients pour mettre à jour le dossier et éviter une facturation à vos frais.

En l'absence de toute prise en charge possible :

Pour les hospitalisations programmées, il est nécessaire de vous adresser aux agents des admissions 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.



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.

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
  ou 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 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. Toutefois, 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.

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 :

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 la personne chargée des relations avec les usagers au 01 39 37 14 34.
- Adresser un courrier au Directeur de l'Établissement
  Hôpital NOVO – Monsieur le Directeur d'Établissement
  6 avenue de l'Ile de France - 95300 PONTOISE
- Rencontrer les médiateurs de l'établissement en vous rapprochant du service des droits du patient (01 39 37 14 34)
- Vous connecter sur notre site internet

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 à usagers@ght-novo.fr 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 liste des membres de la CDU est affichée dans les services de soins et disponible sur le site internet de l'établissement.

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 incendie, des biens et des personnes. Basée au poste de sécurité à droite de l'entrée principale du bâtiment d'Accueil, 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 20 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 respectées. Des procès-verbaux peuvent être dressés et les véhicules gênants enlevés.
TARIFS : 30 minutes gratuites de «dépose-minute» puis 1,40 € la première heure, 2,50€ jusqu'à 2 heures, 3,60€ pour 3 heures et +1,10 € par heure jusqu'à 12 heures, puis +0,50€ par heure jusqu'à 24 heures. Paiement par carte ou espèces à la caisse automatique face à l'accueil ou par carte sur la borne de sortie.
Pour votre stationnement de longue durée, nous vous invitons à privilégier le parking bas qui est gratuit.

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.
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 au point d'accueil situé à l'entrée principale de l'hôpital.

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 émettre sa demande auprès du service de soin. Il devra acheter un ticket auprès des guichets de la gestion administrative. 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. Vous y trouverez cadeaux, jouets, confiseries, journaux, livres, viennoiseries, sandwichs, boissons et petite restauration.

Horaires d'ouverture :
Du Lundi au Vendredi : de 8h30 à 18h00
Samedi, Dimanche et Jours fériés : de 11h30 à 17h30

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 d'accueil.

Cultes

La pratique, la visite ou l'assistance des Ministres des différents cultes sont possibles. La liste des représentants est affichée dans l'ensemble des services. Les aumôniers pourront vous mettre en relation avec le culte de votre choix.

Distributeurs de boissons et confiseries

Des appareils automatiques sont à votre disposition à toute heure, ils sont situés dans les halls des bâtiments C et E et aux Urgences du site de Beaumont-sur-Oise, et dans le hall d'accueil principal et la rue intérieure sur le site de Saint-Martin-du-Tertre.

En cas de dysfonctionnement, veuillez composer le numéro de téléphone indiqué sur la machine. Aucun agent de l'hôpital ne peut se substituer à la société gérant les distributeurs.



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.

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. Il vous est très vivement conseillé de remettre vos valeurs personnelles à des proches ou de demander un dépôt auprès du régisseur de l'établissement. Pour ce faire, merci de vous rapprocher de l'équipe soignante.
Sont considérés comme valeurs : les espèces, les bijoux,- cartes bancaires, chéquiers, tickets restaurant ou tout autre document ayant une valeur d'échange, les pièces de collections.
L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la disparition d'objets n'ayant pas été déposés au coffre du régisseur.
Pour la restitution de vos valeurs déposées, une pièce d'identité vous sera demandée.

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

Un service social situé au sein de l'hôpital peut vous aider dans les démarches administratives et dans l'aide au retour au domicile. L'assistante sociale peut rencontrer les patients dans les chambres, et les familles sur rendez-vous à son bureau.
Les interventions se font dans le respect de la déontologie et de l'éthique de l'assistant(e) social(e) (respect du secret professionnel et des choix des usagers)

- site de Beaumont - bâtiment F - Tél : 01 39 37 13 89, ouverture au public : 9h30-16h30
- site des oliviers – psychiatrie adulte - Tél : 01 30 28 36 09
- site de Domont – pédo psychiatrie - Tél : 01 34 39 15 00
- site de St-Martin - Tél : 01 30 35 55 28, ouverture au public : 9h00-12h30 et 13h-17h

Documents à fournir : Pour faciliter votre prise en charge et faire constater vos droits d'assurés, n'oubliez pas :

- Vos pièces d'identité et justificatifs de domicile
- Votre carte vitale ou attestation de Complémentaire santé solidaire (CSS) ou notification d'Aide Médicale Etat (AME)
- Votre carte de mutuelle
- Tout autre justificatif de prise en charge

Téléphone

Pour votre confort, une ligne téléphonique peut être mise à votre disposition, à titre payant. Pour sa mise en service, la demande doit être effectuée auprès de la cafétéria du site de Beaumont (en cas de mobilité réduite, une hôtesse peut effectuer les démarches pour l'accès au téléphone et à la TV). Une caution vous sera demandée.

Télévision

Votre abonnement TV est réglable au moment de la souscription de votre contrat télévision ou en cas de prolongation. Une facture vous sera remise. Pour sa mise en service, la demande doit être effectuée auprès de la cafétéria pour le site de Beaumont (en cas de mobilité réduite, une hôtesse peut effectuer les démarches pour l'accès au téléphone et à la TV). Une caution vous sera demandée.

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 modalités de visite pourront être modifiées pour des raisons indépendantes du service.

Les soins palliatifs et soins de support

La loi n°99-477 du 9 juin 1999 vise à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs à tout patient.
Il s'agit de soins actifs, dispensés dans une approche globale (physique, psychologique, sociale et spirituelle) et interdisciplinaire, dans le cadre d'une maladie grave, évolutive ou terminale.
Ils s'intègrent dès le diagnostic et tout au long de la maladie, en complément des traitements curatifs et se poursuivent dans les cas où ces derniers sont arrêtés.
Les soins palliatifs peuvent être dispensés à l'hôpital ou à domicile, en lien étroit avec le médecin traitant et les médecins spécialistes du patient.
Pour les patients hospitalisés sur les sites de Beaumont-sur-Oise et Saint-Martin-du-Tertre, **une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) peut intervenir à la demande du patient,** de ses proches ou de tout soignant, en collaboration avec le médecin référent du patient. Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire.



L'EMSP a pour mission de rencontrer le patient et/ou son entourage durant le séjour afin d'évaluer et d'aider à soulager d'éventuels symptômes d'inconfort. Elle peut aussi les accompagner lors de souffrances psychologiques exprimées dans le cadre de la maladie grave et/ou de son évolution.
Il existe des Lits Identifiés de Soins Palliatifs (LISP) sur certains services hospitaliers. Ceux-ci ont pour but de faciliter le lien ville-hôpital dans le cadre d'un accompagnement palliatif.
Une hospitalisation en Unité de Soins Palliatifs (USP) est possible sur le site de Pontoise, pour les prises en soins les plus complexes.

Afin de poursuivre l'accompagnement palliatif à domicile, différentes structures de soins palliatifs peuvent être mobilisées :

- Les réseaux de soins palliatifs qui réalisent des évaluations globales à domicile dans un esprit de coordination avec les équipes de soins de la ville et de l'hôpital. Ils facilitent le maintien et le suivi au domicile. Le réseau COORDINOV intervient sur notre secteur géographique.
- Les Hospitalisations À Domicile (HAD) qui délivrent les soins nécessaires à domicile pour les patients les plus fragiles (aide à la toilette, dispensation des médicaments, perfusions, pansements...).

L'HAD Santé Service est déployée sur l'ensemble du Val-d'Oise.



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 (e-Satis)

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

Politique qualité - Gestion des risques

L'Hôpital NOVO a la volonté de répondre aux besoins et attentes des usagers en leur assurant un accueil, une prise en soins et des prestations de qualité dans les meilleures conditions de sécurité possibles, tout en respectant leurs droits.
La politique qualité et sécurité des soins de l'établissement est formalisée et fédère les professionnels autour de projets d'amélioration communs. Elle est validée par le Directeur d'établissement et le Président de CME et présenté aux différentes instances. Elle est déclinée en axes qualité sur une période de quatre ans.
Sur le terrain, ces axes sont traduits en programmes d'actions d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins transversaux au niveau du site (PAQSS) ainsi qu'en plans d'actions d'amélioration dans les services.
La coordination de cette mise en œuvre est sous la responsabilité de la Direction Qualité et gestion des Risques, en collaboration avec les instances et pilotes identifiés. Au plus près de la prise en charge du patient, la réalisation de l'ensemble de ces actions exige la participation de l'ensemble du personnel de l'établissement.

Pour garantir une amélioration continue de la qualité dans notre structure, des points d'évaluations internes permettent de connaitre le niveau de qualité des pratiques et des organisations du site. Plusieurs méthodes et outils sont utilisés :

- L'évaluation de la satisfaction des patients
- Le recueil et le suivi également des indicateurs qualité et sécurité des soins nationaux
- Les patients traceurs, les parcours traceurs et les traceurs ciblés
- Les audits blancs
- Le bilan des événements indésirables
- La réalisation de cartographie des risques
- Les évaluations des pratiques professionnelles
- Les résultats des visites obligatoires externes

Le bilan de l'ensemble de ces données est fait annuellement. Il est transmis aux services sous la forme d'un tableau de bord et est présenté aux instances. Il permet au COPIL Qualité et aux différentes instances d'ajuster ces programmes d'actions.

Comités et commissions

Outre les instances consultatives (telles que la CME, la CSIRMT, le CSE), 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) : Les infections associées aux Soins (nosocomiales) sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers. Ces infections surviennent d'autant plus facilement que l'état général du patient est altéré et que les soins administrés sont lourds. Conformément aux recommandations, l'établissement met en œuvre une politique destinée à réduire ce risque. Le CLIN définit dans le cadre d'un programme réactualisé chaque année les actions à mener en terme d'hygiène et de prévention. Le CLIN associe dans ses travaux les professionnels de santé et administratifs de l'hôpital et des représentants des usagers. Une Équipe de Prévention du Risque Infectieux (ÉPRI) permet de faire le lien avec les professionnels des services au quotidien. Les actions menées concernent la formation des agents, la prévention, l'élaboration de protocoles, l'hygiène de l'environnement, la surveillance et les évaluations de pratiques. L'hygiène des mains par l'utilisation des produits hydro-alcooliques (PHA) fait l'objet d'une promotion permanente. Elle est le premier moyen de lutte contre les infections associées aux soins pour les soignants, mais aussi pour les patients et les visiteurs. Des précautions particulières peuvent être mises en œuvre, vous concernant ou concernant vos visites, en fonction de votre état de santé. Elles peuvent être complétées par des précautions complémentaires dans des situations particulières. Il est important que vous les respectiez.
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) conseille 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. Il intervient dans un cadre médical.

- La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) définit 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) : le CLUD définit la politique concernant la prise en charge de la douleur, son anticipation et son soulagement.

La certification de l'établissement et les évaluations externes

Introduite au sein du système de santé par l'ordonnance du 24 avril 1996, la procédure de certification des établissements de santé a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité d'un établissement. En 2022, les sites de Beaumont-sur-Oise et Saint-Martin-du-Tertre ont été certifiés. Les rapports de certification sont disponibles sur le site www.has-sante.fr .

D'autres visites concernent l'ensemble de l'établissement :

- Les audits menés par les compagnies d'assurance ou les organismes extérieurs
- La certification des comptes
- Des démarches sectorielles sont menées au sein du site et sont soumis à des visites d'accréditation, de certification ou d'inspection tel que l'accréditations ISO 15189 des laboratoires d'analyse de biologie médicale par le Comité français d'accréditation (COFRAC).

Vous pouvez retrouver les informations concernant :

- nos résultats d'indicateurs qualité et sécurité des soins sur le site www.scopesante.fr, sur notre site internet et affichés dans les halls d'accueil des bâtiments A et B.
- notre rapport de certification sur le site www.has-sante.fr

L'Équipe de Prévention du Risque Infectieux (ÉPRI)

Les infections associées aux soins (IAS, anciennement appelées « infections nosocomiales ») sont des infections qui peuvent être contractées 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 qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe à partir de 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'Équipe de Prévention du Risque Infectieux (ÉPRI)

Leurs missions sont de prévenir la survenue des infections associées aux soins en diffusant notamment les bonnes pratiques des règles d'hygiène et de soins, en évaluant le respect de ces pratiques par la réalisation d'enquêtes, en formant régulièrement le personnel hospitalier et en surveillant en continu l'épidémiologie microbienne en lien avec le laboratoire d'hygiène environnementale. Il est important de respecter les mesures d'hygiène et les consignes données par l'équipe soignante (notamment lors des interventions chirurgicales). Demandez par ailleurs à vos proches qui viennent vous voir à l'hôpital d'utiliser les produits hydro-alcooliques disponibles dans votre chambre. Pour assurer la protection des mineurs et des personnes fragiles, les visites peuvent être amenées à être restreintes, voire interdite.

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

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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.

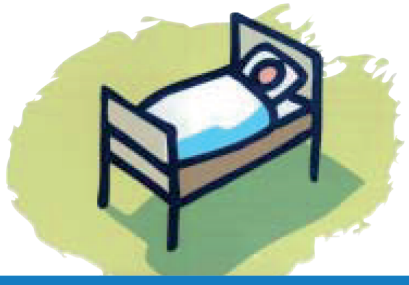
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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 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.

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

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 ROMAIN JACOB

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



Handidactique

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 de Bientraitance

Préambule

La Bientraitance à l'Hôpital NOVO est l'affaire de tous les professionnels. Elle est soutenue par la Direction et engage l'institution ainsi que les patients et leur entourage.

Article 1 : l'accueil et le lieu de vie ou d'hospitalisation

Le professionnel accueille le patient/résident avec bienveillance, courtoisie et respect. Il s'efforce d'adapter son environnement à ses besoins, pour répondre à ses attentes, à son besoin d'intimité et améliorer sa prise en charge.

Article 2 : le respect de la personne

Le professionnel exerce ses fonctions dans le respect de la personne hospitalisée/hébergée, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Dans sa relation, il adapte sa communication au patient/résident sans familiarité inappropriée ni infantilisation.

Article 3 : la discrétion

Le professionnel se doit à la confidentialité des informations qu'il a reçues en garde du patient/résident tant vis à vis des familles que des autorités.

Article 4 : la communication autour du soin

Pendant les soins, le professionnel doit informer et expliquer ses actes au patient/résident, dans le respect de la dignité et de l'intimité de la personne.

Article 5 : l'attitude professionnelle

Le professionnel considère le patient/résident comme une personne à part entière, physiquement, psychologiquement, socialement et spirituellement. Il assure ses actes avec bienveillance.

Article 6 : la personne en fin de vie

Le professionnel, en équipe, doit accompagner le patient/résident en fin de vie, dans le respect de la « charte des droits des personnes âgées dépendantes » et « de la personne hospitalisée », il doit aussi accompagner et soutenir l'entourage.

Article 7 : besoin de sécurité

Le professionnel en équipe veille à la sécurité physique, psychique, matérielle et spirituelle du patient/résident. Il propose toute mesure pouvant améliorer le confort du patient/résident et lui assurer le sentiment de sécurité.

Article 8 : le professionnel acteur d'une équipe

Le professionnel assure les soins et s'assure du bien-être du patient/résident. Il doit transmettre toute information utile à l'amélioration de sa prise en charge. Il veille et se questionne, sur ses pratiques, sur son savoir être et sur la cohérence de l'équipe. Il améliore par la formation ses compétences aux services des patients/résidents. Il participe à toute action de prévention.



Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Prise de RDV sur place de 8h30 à 11h30 ou par téléphone de 10h à 12h30 et de 13h30 à 16h30

NOS CONSULTATIONS

Rendez-vous au 01 39 37 16 20

- ANESTHÉSIE
- CARDIOLOGIE
- CHIRURGIE BARIATRIQUE
- CHIRURGIE RÉPARATRICE
- CHIRURGIE VASCULAIRE
- CHIRURGIE VISCÉRALE
- DIABÉTOLOGIE / ENDOCRINOLOGIE
- DOULEUR
- GASTRO-ENTÉROLOGIE
- GÉRIATRIE
- HÉMATOLOGIE
- MÉDECINE POST-HOSPITALISATION
- NÉPHROLOGIE
- NEURO-CHIRURGIE
- NUTRITION
- OPHTALMOLOGIE
- ORL
- ORTHOPÉDIE
- PÉDICURE
- PNEUMOLOGIE
- STOMATOLOGIE
- TRAUMATOLOGIE ET MÉDECINE DU SPORT
- UROLOGIE

Rendez-vous au 01 39 37 14 24

- PÉDO-PSYCHIATRIE

Rendez-vous au 01 34 70 49 70

- PSYCHIATRIE ADULTE

Rendez-vous au 01 39 37 14 49

DIÉTÉTIQUE-NUTRITION

Rendez-vous au 01 39 37 14 22

- GYNÉCOLOGIE
- OBSTÉTRIQUE
- IVG
- PRISE EN CHARGE ET SUIVI DU CANCER DU SEIN ET DES ANOMALIES DU SEIN

Rendez-vous au 01 39 37 14 24

- CMP - PSYCHIATRIE ENFANT

Rendez-vous au 01 34 70 49 70

- CMP - PSYCHIATRIE ADULTE

Rendez-vous au 01 39 37 13 12

- PÉDIATRIE
- ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE (ASTHME, DIABÈTE, DRÉPANOCYTOSE, OBÉSITÉ)

une consultation de pédiatrie **sans rendez-vous** est proposée du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
> rendez-vous directement dans le service au 1er étage du bâtiment D

Rendez-vous au 01 39 37 16 20

- LABORATOIRE D'ANALYSE / PRÉLÈVEMENTS

Rendez-vous au 01 39 37 13 90

- IRM - SCANNER

Rendez-vous au 01 39 37 15 56

- KINÉSITHERAPIE

Hôpital novo
Nord-Ouest Val-d'Oise

Siège social
6 avenue de l'Île-de-France - CS 90079 Pontoise
95303 Cergy-Pontoise Cedex

Direction de la Communication - **Hôpital NOVO** - Maquette : Direct Graphic - Juin 2023 - D9149