



01 34 79 44 44



Site Internet

### Site de Magny-en Vexin

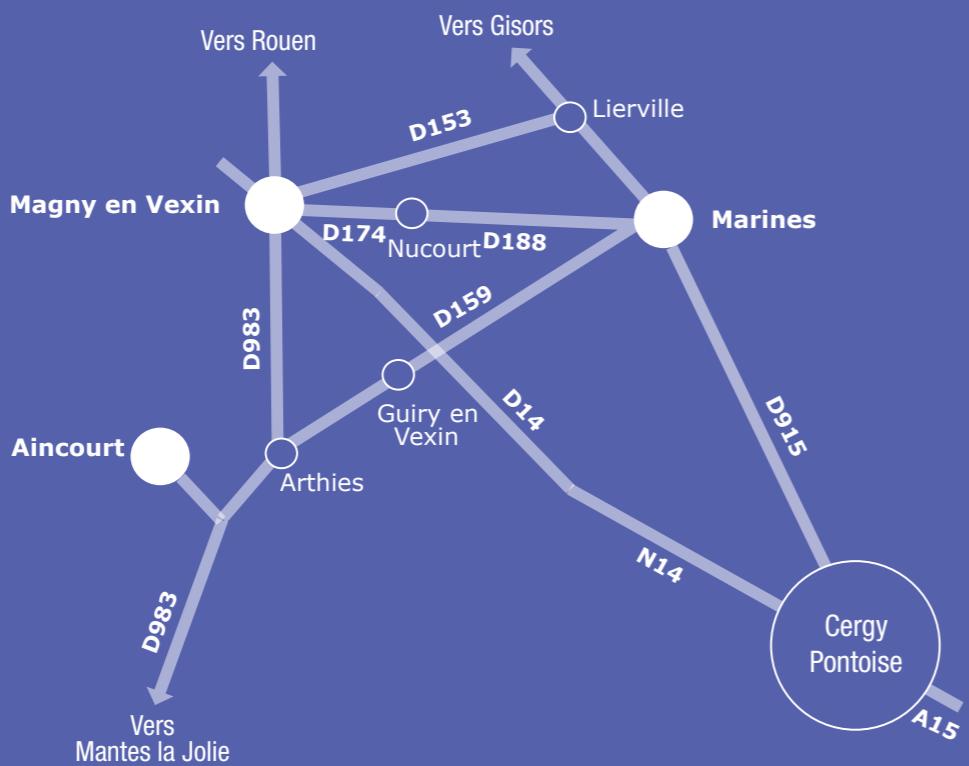
38, rue Carnot,  
95420 Magny-en-Vexin

### Site de Marines

12 boulevard Gambetta,  
95640 Marines

### Site d'Aincourt

Parc de la Bucaille,  
Aincourt 95510



# Livret d'accueil du patient

## Sommaire

<b>L'Hôpital NOVO .....</b>	4
<b>Votre admission .....</b>	10
<b>Vos droits .....</b>	15
<b>Vos devoirs et obligations .....</b>	23
<b>Votre séjour</b>	
<b>de A à Z .....</b>	26
<b>Votre sortie .....</b>	30
<b>Notre démarche qualité et sécurité des soins .....</b>	32

**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

## Chiffres clés

### Sites d'Aincourt, Magny-en-Vexin et Marines\*

<b>469</b>	lits
<b>81</b>	places
<b>10 450</b>	séjours en Médecine et SMR
<b>4 104</b>	consultations
<b>13 333</b>	passages annuels aux urgences adultes
<b>43 592</b>	journées en SMR
<b>17 206</b>	journées en USLD
<b>70 693</b>	journées en secteur médico-social
<b>9 637</b>	journées en SSIAD
<b>628</b>	personnels non médicaux
<b>27,5</b>	personnels médicaux

\*2022

Site internet



L'Hôpital NOVO (Nord-Ouest Val-d'Oise) est un établissement né le 1<sup>er</sup> janvier 2023, de l'union de 3 établissements : le Centre Hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise (GHCP) 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.

# Le site d'Aincourt

### 1 Bâtiment administratif Services techniques et transports

Niv 0 : Direction de la qualité/hygiène/gestion des risques. Sécurité.

Niv 1 : Services techniques, service transports. Salle de direction.

### 2 Services logistiques

Espaces verts Lingerie - Ateliers

### 3 Les Cèdres aile ouest

Niv 0 : **Accueil et standard**, admissions, boutique, assistantes sociales, imagerie médicale, biomédical, maintenance des fauteuils roulants, prêt de matériels.

Niv 1 : SMR pneumologie/réhabilitation respiratoire

Niv 2 : Salles de réunion

### 4 Les Cèdres centre

Niv 0 : SMR locomoteur, plateau de rééducation, ergothérapie, balnéothérapie, orthophonie

Niv 1 : SMR neurologique

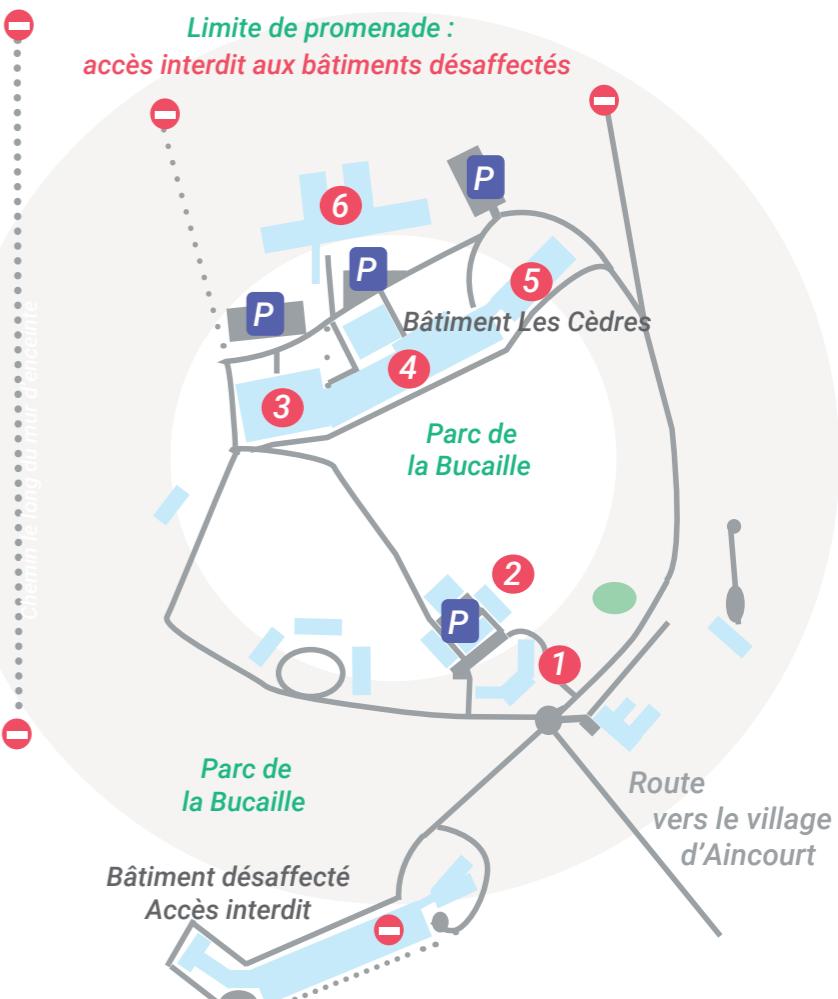
Niv 2 : SMR diabétologie-nutrition, diététique

### 5 Les Cèdres aile est

Niv 0 : A.P.A., Self des personnels.

Niv 1 : Orthophonie, salle du conseil, archives

### 6 Maison d'Accueil Spécialisée Les Floralies



# Le site de Magny-en-Vexin

## 1 Bâtiment EHPAD Mimosas

**Niv -3 :** Animation - Coiffure

**Niv -2 :** Mimosas 1

**Niv -1 :** Mimosas 2

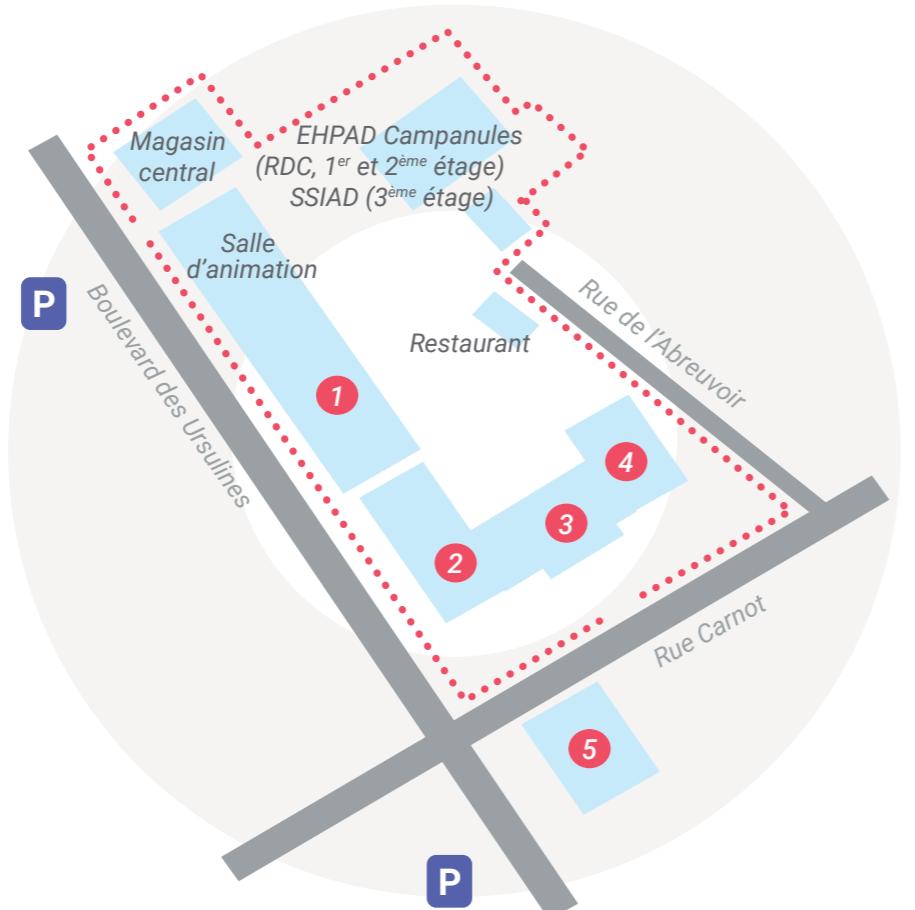
## 2 Aile gauche

**Niv -1 :** Consultations

**Niv 0 :** Accueil de jour thérap.

**Niv 1 :** Médecine - Soins palliatifs

**Niv 2 :** EMSP, salle de formation



## 3 Bâtiment central

**Niv -1 :** Accueil Urgences

**Niv 0 :** Hall d'accueil

**Niv 1 :** Médecine

## 4 Aile droite

**Niv -1 :** Consultations

**Niv 0 :** Accueil de jour thérap.

**Niv 1 :** Médecine - Soins palliatifs

**Niv 2 :** EMSP, salle de formation

## 5 Maison d'Accueil Spécialisée Maison de Lumière

# Le site de Marines

## 1 Bâtiment «50»

**Rdc :** Accueil, admissions,  
salon des familles

**1<sup>er</sup> étage :** SMRG, EHPAD

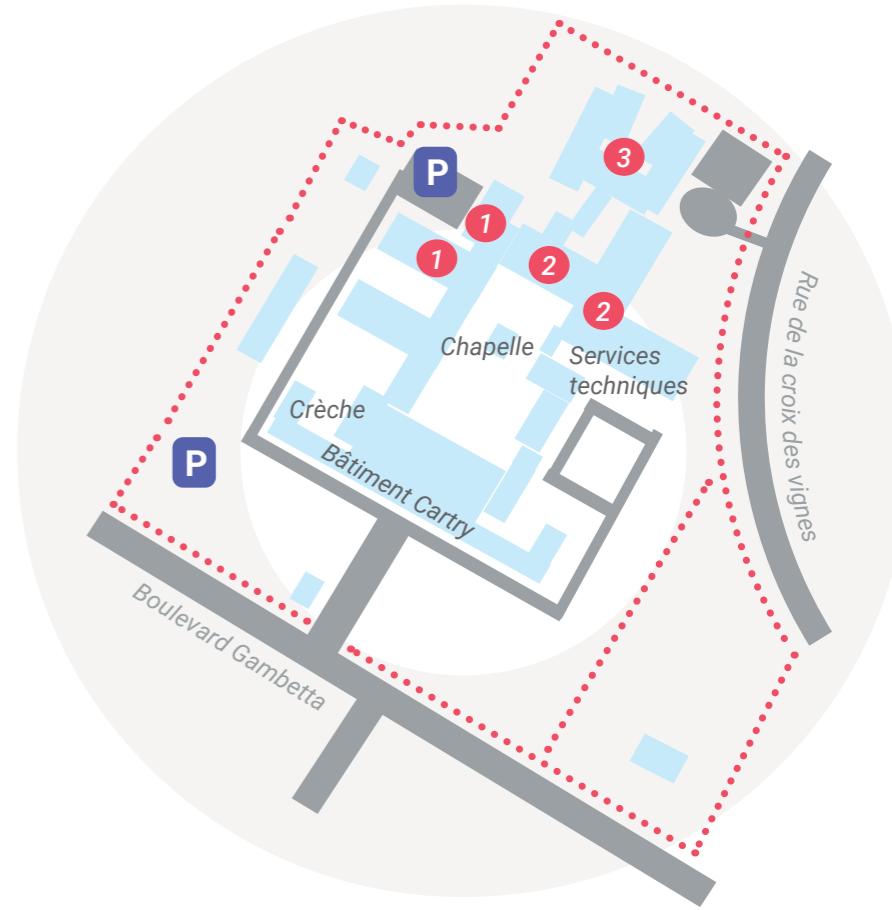
## 2 Bâtiment Baillard

**Rdc :** USLD

**1<sup>er</sup> étage :** EHPAD

## 3 Bâtiment Aloïs

UHR médico-sociale Aloïs PASA



# Les services médico-techniques et paramédicaux

## Un plateau médico-technique de rééducation performant et réputé :

- Quatre salles de kinésithérapie sur les différents sites dont :
  - Une grande salle pour la médecine physique et réadaptation, disposant d'un robot de marche.
  - Une salle de kinésithérapie spécialisée dans la réhabilitation respiratoire.
  - Une grande piscine de balnéothérapie.
  - Une salle d'Activités Physiques Adaptées.
- Trois salles d'ergothérapie.
- Une cuisine et des salles dédiées à l'éducation thérapeutique.
- Un grand parc boisé et un jardin japonisant propices aux activités physiques extérieures (parcours de marche nordique) sur le site d'Aincourt.
- Un jardin thérapeutique (sur le site de Marines).
- Un service d'équipement et de maintenance en fauteuils roulants et autres matériels dédiés aux handicaps.
- Un service d'imagerie médicale permettant la radiologie conventionnelle, les échographies, l'échodoppler, l'ostéodensitométrie, les panoramiques dentaires.
- Une pharmacie à usage intérieur.
- Des salles d'exploration fonctionnelle en cardiologie, diabétologie, neurologie, orthopédie, pneumologie, évaluation gériatrique.

## Une prise en charge pluridisciplinaire de qualité

- Assistants de service social
- Diététiciens
- Ergothérapeutes
- Enseignants en Activités Physiques Adaptées
- Masseurs Kinésithérapeutes
- Orthophonistes
- Psychologues cliniciens
- Psychomotriciens



# Les personnels hospitaliers à votre service

Les équipes pluriprofessionnelles construisent le projet du patient avec lui et sa famille, en fonction de son environnement et disposent de programmes d'éducation thérapeutique pour accompagner ce projet.

## L'équipe médicale :

- le médecin responsable de pôle, les chefs de service et/ou les médecins responsables d'unité,
- les praticiens hospitaliers,
- les assistants,
- les attachés.

Ils proposent les différents examens et traitements dont vous pourrez bénéficier. Ils vous donnent toute l'information relative à votre état de santé.

## L'équipe paramédicale :

- le cadre de santé est chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement de l'unité où vous êtes hospitalisé,
- les infirmiers vous dispensent les soins prescrits par les médecins et des soins de confort,
- les aides-soignants et les aides médico-psychologiques (AMP) vous assurent les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier,
- les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre, le nettoyage des locaux et diverses tâches d'hôtellerie,
- les étudiants infirmiers et élèves aides-soignants effectuent des stages pratiques dans les différents services de soins. Ils peuvent effectuer des soins sous le contrôle des infirmiers et aides-soignants de l'unité,
- les brancardiers assurent vos déplacements dans l'hôpital vers les autres services.

## Les autres équipes à votre service :

- les équipes médico-techniques : manipulateurs en électroradiologie et préparateurs en pharmacie
- les équipes de rééducation : kinésithérapie, diététique, ergothérapie et orthophonie, activités physiques adaptées ...
- les psychologues peuvent vous accompagner dans certaines situations ou pathologies difficiles,
- les assistants de service social vous conseillent et vous accompagnent dans les démarches administratives et sociales liées à votre prise en charge,
- l'équipe mobile de soins palliatifs peut apporter une aide pour les soins de support et l'accompagnement des patients atteints de maladies graves,
- les équipes des services hôteliers (cuisine, lingerie),
- l'équipe du service transports,
- les équipes des services techniques (électricien, plombier, chargé de sécurité),
- les équipes administratives vous renseignent sur les questions administratives.

## Focus

### Identification du personnel

Chaque tenue est identifiée au nom et à la fonction du professionnel.

### Sites d'Aincourt et de Magny-en-Vexin :

- **Blouse blanche** : médecin, cadre de santé, assistant de service social, psychologue, kinésithérapeute, manipulateur en radiologie, secrétaire médicale.
- **Tunique blanche à liseré rose rayé** blanc : infirmier.
- **Tunique blanche à liseré rose uni** : diététicien.
- **Tunique blanche à liseré vert** : aide-soignante et AMP.
- **Tunique blanche à liseré vichy bleu** : agent des services hospitaliers (ASH).

### Site de Marines :

Blouses et tuniques blanches pour tous les soignants.

**Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à accepter les pourboires ou autres gratifications**



# Votre admission

## Votre admission (secteur sanitaire)

Admission  
programmée

En cas d'urgence

URGENCES

Vous serez d'abord admis aux urgences où vous recevrez les premiers soins avant d'être transféré si nécessaire dans l'unité qui correspond le mieux à votre pathologie.

Les informations essentielles pour l'ouverture du dossier administratif seront recueillies à votre arrivée.

Elles devront être complétées, par vous-même ou par un proche, au bureau des admissions, pendant votre séjour ou à votre sortie.

### BUREAU DES ADMISSIONS

Pour vos démarches administratives, le personnel du bureau des admissions vous recevra dans ses locaux aux horaires d'ouverture suivants (du lundi au vendredi) :

Site d'Aincourt : 8h30-17h00

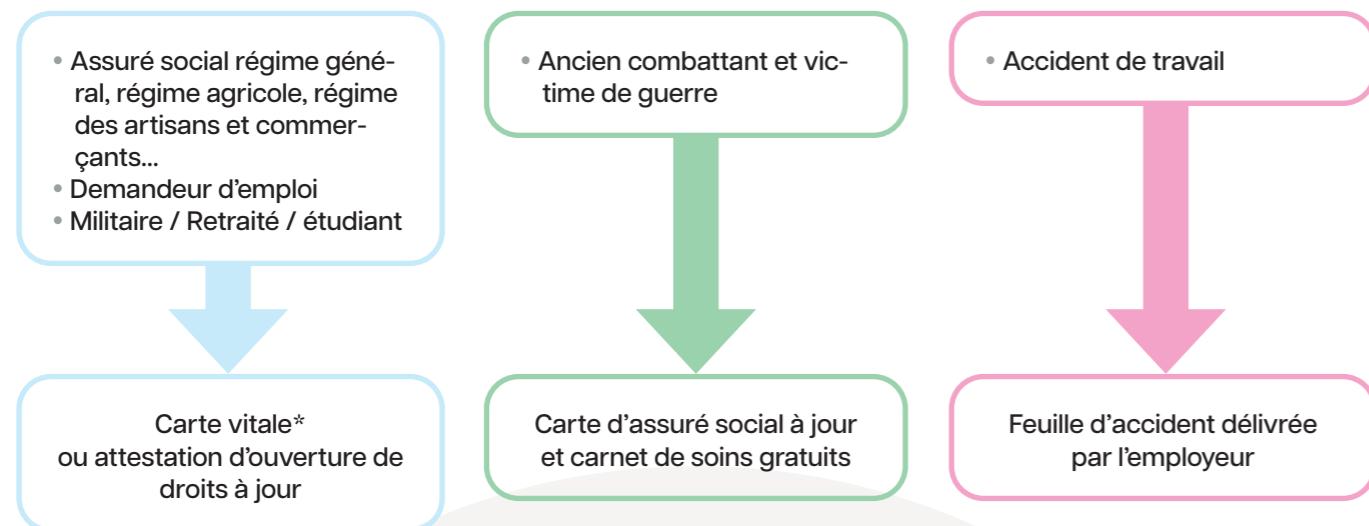
Site de Marines : 8h30-16h30

Site de Magny-en-Vexin :  
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 8h30 à 12h00

**Les documents à présenter lors de votre admission ou de votre consultation : quelle que soit votre situation (y compris l'arrivée par les Urgences)**

- Votre carte d'identité ou votre passeport avec visa en cours de validité ou votre carte de séjour
- Un certificat médical prescrivant l'hospitalisation

## Vous devez aussi présenter, selon votre situation, les documents suivants :

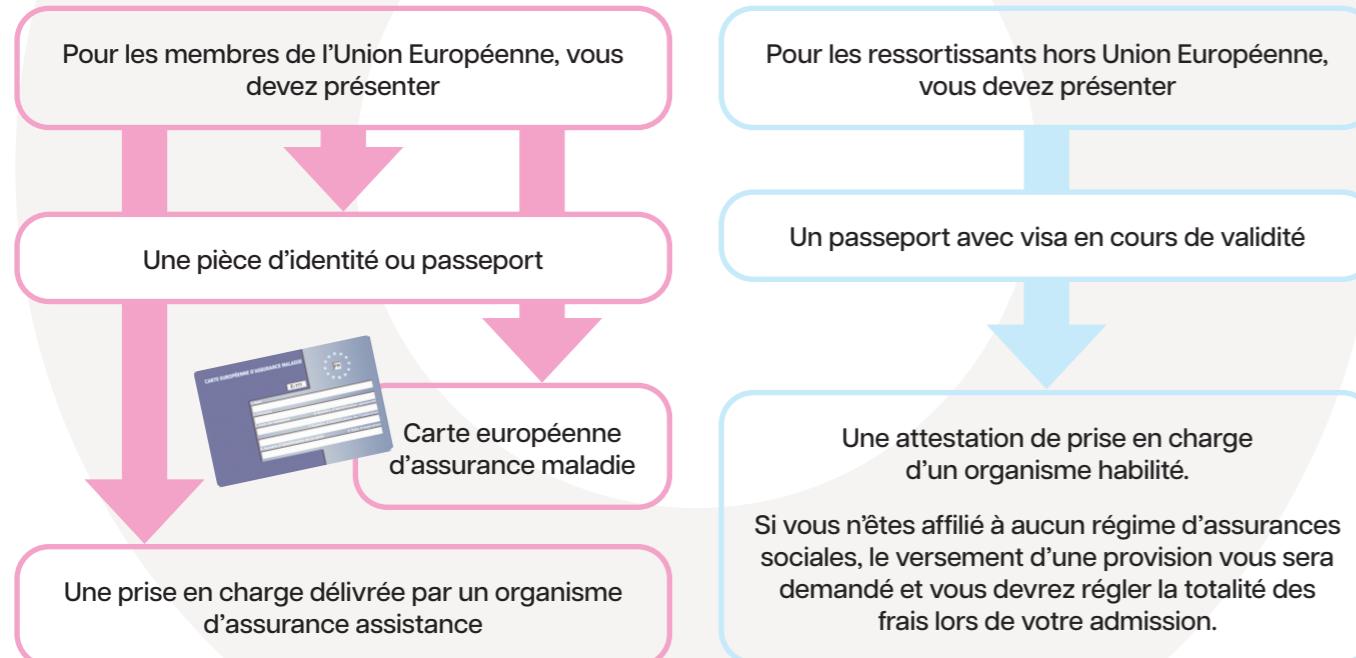


Si vous êtes adhérent d'une mutuelle ou d'une complémentaire santé solidaire ou ACS, veuillez présenter votre carte d'ouverture des droits à jour.

Si vous n'avez aucune prise en charge, nous vous conseillons de vous présenter au bureau des admissions ou de contacter l'assistante sociale du service.

\* Votre carte vitale peut aussi vous être demandée par le pharmacien de l'hôpital afin de connaître votre traitement habituel (conciliation médicamenteuse).

## Si vous êtes de nationalité étrangère :



N.B. : Si vous êtes bénéficiaire de l'A.M.E. (Aide Médicale d'Etat), vous devez présenter votre attestation d'ouverture des droits.

## En cas d'hospitalisation, veuillez penser à prendre également :

votre carnet de santé

votre carte de groupe sanguin

vos derniers examens

### Cas particuliers

#### L'admission des personnes mineures et des personnes majeures sous tutelle :

Une autorisation de soins est demandée aux parents ou au responsable légal du mineur lors de son admission. En son absence et en cas d'urgence vitale, l'autorisation est demandée au Procureur de la République par le Directeur de l'établissement ou son représentant. L'admission d'une personne majeure sous tutelle est prononcée après autorisation de son tuteur. En son absence le Juge des Tutelles est contacté.

## Identitovigilance

L'identification exacte du patient est primordiale dans tout établissement de santé.

Une erreur d'identification, une identification incomplète, voire une usurpation d'identité, peuvent être la cause d'erreurs graves lors des soins, des examens et du suivi de votre dossier patient au sein de l'Hôpital NOVO.

Des mesures sont donc prises en coordination avec la cellule d'identitovigilance de l'établissement afin d'assurer tout au long de votre parcours de soins la capacité de vous identifier, de vous reconnaître comme personne unique et d'éviter toute confusion qui pourrait vous être préjudiciable.

Pour toute admission ou consultation dans l'établissement, nous vous demandons de vous rendre au service des admissions afin que nous procédions à l'enregistrement de votre identité, dans un souci de sécurité des soins.

Vous devez vous munir d'un document prouvant votre identité (carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour).

Votre identité sera partagée au sein de l'Hôpital NOVO.

Grâce à ces données fiables recueillies à votre arrivée, des étiquettes portant vos noms et prénoms avec l'orthographe exacte, votre date de naissance, seront éditées pour les différents services qui participent à votre prise en charge.

Un bracelet d'identification vous sera également confié pour l'hospitalisation.

Une fois dans le service, un professionnel s'assurera de la concordance entre les éléments inscrits sur les pièces administratives, le bracelet et votre identité, en vous demandant vos nom(s), prénom(s) et date de naissance.

Il vous apposera le bracelet d'identification avec votre consentement.

Ce bracelet muni d'une étiquette d'identification nominative permettra de vous identifier en tant qu'individu unique, notamment lors de chaque acte médical, infirmier, paramédical ou médico-technique (radiologie, analyses biologiques ...).

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.

#### Étiquette ou bracelet mentionnent :

UF : 1000 Entrée : 01/01/2014
<b>NOM usuel</b>
Prénom date de naissance M/F
NJF : N° : 123456789 NIP : 10000000

**Nous vous remercions d'avance de votre collaboration.**

**Votre identité, c'est votre sécurité !**

## 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 admissions.

### Que représentent vos frais d'hospitalisation ?

- le tarif journalier de prestations d'hospitalisation qui diffère selon le service ;
- le forfait hospitalier journalier qui correspond à votre participation aux frais d'hébergement ;
- le tarif chambre particulière le cas échéant. Selon les disponibilités du service, vous pouvez obtenir une chambre individuelle, en faisant la demande auprès du cadre ou des infirmier(e)s du service. Un supplément pour « régime particulier » vous sera facturé. Celui-ci n'est pas pris en charge par la Sécurité sociale même en cas de prise en charge à 100 %. Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement.

### 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 soins 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.

**A 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 complémentaire santé solidaire et de l'AME sont couverts en totalité par leur organisme de sécurité sociale, forfait journalier compris.

### 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 complémentaire santé solidaire.

Une assurance privée peut également vous garantir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation sous certaines condi-

tions. En cas d'ouverture de droits postérieurement à l'hospitalisation et couvrant la période des soins, il est impératif d'en informer le bureau des admissions pour mise à jour du dossier et éviter une facturation à vos frais.

Vous serez exonéré du ticket modérateur forfaitaire :

- Si vous êtes accidenté du travail, en maladie de longue durée, en invalidité, si maternité,
- Si vous êtes affilié à la caisse prévoyance de la SNCF ou à la sécurité sociale des mines ou au régime Alsace-Moselle,
- Si l'hospitalisation est en rapport avec une affection de longue durée,
- Si votre mutuelle ou votre compagnie d'assurance vous délivre une prise en charge pour la part des frais non couverts par la sécurité sociale,
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire.

### Vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier journalier dans les cas suivants :

- Accidents de travail, maternité,
- Maladies professionnelles,
- Pensionné militaire (article L115),
- Si votre mutuelle ou votre compagnie d'assurance vous délivre une prise en charge pour la part des frais non couverts par la sécurité sociale,
- Bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire et de l'AME.

N.B. : Certaines mutuelles limitent la prise en charge à un certain nombre de jours, sur la durée et/ou dans certaines unités (ex. psychiatrie, rééducation fonctionnelle, ...).



## Vos droits



## 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.



## 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.

## 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 : .....







## Le droit au consentement aux soins

### Le consentement aux soins est régi par les principes suivants :

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé. Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation ni traitement sans avoir consulté au préalable la personne de confiance, la famille ou, à défaut, un de ses proches.

Le consentement de la personne doit être libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Il doit être éclairé, c'est-à-dire que la personne doit avoir été préalablement informée des actes qu'elle va subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état de connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant les examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée par les personnels soignants.

Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

### Autre conséquence du principe du consentement :

Toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, peut aussi refuser tout acte diagnostic ou traitement ou en demander l'interruption à tout moment. Toutefois, si par ce refus ou cette demande d'interruption de traitement, la personne met sa vie en danger, le médecin, tenu par son obligation d'assistance, doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Il peut faire alors appel à un autre membre du corps médical.

Cependant, dès lors que la personne réitère sa décision dans un délai raisonnable (délai apprécié compte tenu de la situation), celle-ci s'impose au médecin. Il faut préciser que la dé-

cision prise par la personne malade de limiter ou d'arrêter ses traitements, alors même qu'elle ne se trouve pas en situation de fin de vie, doit être particulièrement réfléchie. C'est pourquoi le devoir d'assistance du médecin doit l'emporter sur le refus de soins dans les situations d'urgence où le pronostic vital est engagé, dès lors que le patient n'a pas disposé d'un délai minimum nécessaire pour réitérer, en toute connaissance de cause, sa volonté.

### En pratique

Durant votre hospitalisation, des examens, des traitements et des soins vous seront proposés par l'équipe médicale et le personnel soignant. Vous recevrez des explications sur les raisons de ces actes, les bienfaits attendus et les risques encourus.

Comme expliqué ci-dessus et sous toutes les réserves décrites dans le paragraphe qui précède, vous avez la possibilité de refuser des gestes thérapeutiques. L'équipe médicale vous informera alors sur les autres moyens qui existent en vue de vous soigner de façon différente. L'équipe médicale vous informera également des conséquences à court, moyen et long terme, de votre décision. Dans tous les cas de figure, nous vous engageons à dialoguer avec le ou les médecins hospitaliers en charge de votre hospitalisation et à ne pas prendre de décision à la légère, sachant que la décision finale vous appartient, et à vous seul.

### Le consentement aux soins du majeur protégé

Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est lucide et apte à exprimer sa volonté, son consentement doit être systématiquement recherché, outre celui du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille.

Si le refus de traitement par le tuteur ou un majeur sous tutelle risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le professionnel de santé prodiguerà les soins indispensables, ce dans l'intérêt du majeur protégé.

## 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




## Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

"Soins palliatifs" ne veulent pas forcément dire "phase terminale" mais priorité donnée au soulagement des symptômes, et à la prise en charge globale de la situation.

A l'Hôpital NOVO, les situations sont évaluées par une équipe pluridisciplinaire spécialisée dans les conseils pour ces prises en charge.

L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs fait des propositions d'orientation du patient ou de traitement, et assure un suivi et un accompagnement qui peut se poursuivre au domicile ou en médecine (en concertation avec les équipes soignantes de référence).



## 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.



## 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'informa-

tion 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.





## 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 en-

voyer 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 seront communiquées 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.  
Retrouvez la composition sur le site internet :



## 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, 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.



## 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 1<sup>er</sup> février 2007.

Depuis le 1<sup>er</sup> 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, le règlement intérieur est disponible sur le site internet de l'établissement.

# Votre séjour de A à Z



Le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) est placé sous l'autorité médicale du Responsable de Service, assisté par une équipe médicale et par une équipe soignante dont les actions sont coordonnées par le cadre de santé de l'unité.

Votre collaboration et votre participation ainsi que celle de votre famille et de votre entourage seront très utiles à l'équipe soignante pour contribuer au bon déroulement de votre séjour.

## Accueil - Information

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser aux guichets d'accueil des différents sites :

**Aincourt** : Hall d'accueil principal des Cèdres et service Admission (Rez-de-Chaussée couloir Cèdres).

**Magny-en-Vexin** : Hall d'accueil des urgences (entresol) Services Admission ou Relation avec les usagers (hall central)

**Marines** : Admissions à l'entrée du hall d'accueil du bâtiment 50.

## Accompagnants

Votre famille peut, si elle rencontre un problème d'hébergement, demander au cadre de santé de l'unité, à l'infirmière ou à l'assistante sociale du service, des adresses d'organismes susceptibles de les aider.

Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre

de santé de l'unité. En cas de réponse favorable, vous devez signaler l'identité de l'accompagnant au bureau des admissions.

Chambre et repas devront être réglés suivant les tarifs en vigueur qui vous seront communiqués dès votre arrivée par le bureau des admissions.

## Boutique Presse

Sur le site d'Aincourt, une boutique presse est à votre disposition dans le hall intermédiaire entre le hall d'accueil principal et le couloir du SMR Locomoteur.

## Cultes

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service qui vous donnera les coordonnées souhaitées. L'Hôpital NOVO est un service public qui respecte toutes les croyances et permet l'exercice de chaque culte dans le strict respect du principe de laïcité : est donc interdite dans l'établissement toute forme

de propagande de nature religieuse, philosophique, politique. Seule est permise la diffusion d'informations pratiques par les différents cultes.

**Contact aumônerie (relais différents cultes) :**

Aumônerie : 06 65 45 88 97

Aumônier musulman : 06 58 67 79 15

## Effets personnels

Prévoyez pour votre séjour quelques effets personnels (pyjama/chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, mouchoirs) ainsi qu'un **nécessaire de toilette** (serviettes et gants, savon, shampooing, brosse à dents et dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux...). Il est souhaitable d'identifier vos effets personnels. Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital.

## Hygiène

Confort et santé passent par une bonne hygiène. En cas de difficulté, l'équipe soignante vous aidera pour votre toilette quotidienne. Le nécessaire de toilette n'est pas fourni par l'hôpital.

Il est important de respecter les mesures d'hygiène, en particulier l'hygiène des mains, 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.

## Laverie

A Aincourt, pour l'entretien de votre linge personnel, un lave-linge et un sèche-linge sont à votre disposition au rez-de-chaussée. Des jetons vous seront vendus à la boutique. Il est interdit de laver le linge dans les chambres.

## Médicaments

Les médicaments prescrits sont ceux disponibles à la pharmacie de l'hôpital. Les médicaments personnels des patients ne sont pas laissés à disposition, sauf cas exceptionnel avec accord du médecin.

## Objets de valeur

Il est recommandé de ne conserver, pendant votre séjour, que les objets indispensables.

N'apportez donc pas de grosses sommes d'argent et/ou d'objets de valeur. Néanmoins, si le cas se présente, et avec votre accord, vous pouvez, lors de votre admission, déposer vos valeurs et argent au bureau des admissions, où vous

pourrez les retirer sur présentation d'un reçu et d'une pièce d'identité.

Selon le délai, le retrait s'effectue au bureau des admissions. L'établissement n'est pas tenu responsable de pertes et/ou vols des biens et valeurs conservés par le patient lors de son séjour.

## Permissions de sortie

Des permissions ne sont accordées qu'après accord du médecin, en fonction de la durée du séjour du malade et de son état de santé.

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder deux nuitées d'absence. Elles sont soumises à des formalités administratives au bureau des admissions lors du départ en permission.

**ATTENTION !** Durant cette permission, l'hôpital est déchargé

## Prothèses

Soyez attentifs à vos prothèses dentaires ou auditives, lunettes ou lentilles de contact. L'établissement n'est pas responsable de la disparition ou dégradation de ces objets qui restent sous votre garde.

## Repas

Les repas font partie intégrante de votre séjour. Dès votre arrivée, vos goûts, vos aversions, seront recueillis afin que des plats vous convenant vous soient servis.

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.

de toute responsabilité pour les dommages que vous subiriez ou occasionneriez.

Quel que soit le mode de transport utilisé, à l'aller et au retour, celui-ci est entièrement à votre charge.

Vous prévoyez un transport privé pour les trajets de votre proche ; veuillez l'inviter à se présenter à l'infirmière du service avant le départ pour lui faire remettre les documents utiles (prescription, traitement, matériel).

Les horaires des repas peuvent varier selon le service. Habituellement, les trois repas sont servis vers :

- Petit déjeuner : 7h30 – 9h
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 18h30 ou 19h

Si un membre de votre famille souhaite prendre ses repas avec vous dans votre chambre, il doit en avertir le cadre infirmier du service. Le montant de ces prestations est disponible auprès du bureau des admissions.

## Service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles. Un assistant de service social intervient dans votre service. En collaboration avec l'équipe de soins, il peut vous apporter l'aide nécessaire pour l'accès à vos droits et aux

soins et à la préparation de votre sortie (soins de suite, retour à domicile...).

Il est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation.

## Téléphone

Pendant la durée de votre séjour, l'établissement peut mettre à votre disposition une ligne téléphonique.

Pour tout renseignement :

- à Aincourt auprès de la boutique (10h30-16h30),
- à Magny-en-Vexin auprès du bureau des admissions (8h30-18h00),
- à Marines auprès du bureau des admissions (9h-16h30).

En dehors de ces horaires, veuillez vous adresser au cadre du service.

L'usage d'un téléphone portable ou d'un ordinateur est toléré dans votre chambre s'il n'y a aucun appareillage électronique à proximité de votre lit.

Les contraintes sont les mêmes si vous utilisez un ordinateur portable dans votre chambre.

## Télévision

Il est interdit, pour des raisons de sécurité, d'apporter un poste de télévision personnel (votre responsabilité civile serait engagée en cas d'accident occasionné par votre téléviseur).

Si vous souhaitez louer un poste de télévision à la journée, à la semaine ou au mois, il vous suffit d'en faire la demande à votre arrivée ou au cours de votre séjour :

- à Aincourt auprès de la boutique (10h30-16h30),
- à Magny-en-Vexin auprès du bureau des admissions (8h30-18h00),
- à Marines auprès du bureau des admissions (9h-16h30).

Ces services assurent la gestion et vous informeront des tarifs en vigueur. En dehors de leurs horaires d'ouverture, veuillez vous adresser au cadre du service.

## Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Si vos visiteurs ignorent le service dans lequel vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner au standard ou au bureau des admissions.

Cependant certaines visites peuvent être inopportunnes. Vous êtes en droit de les refuser. Dans ce cas, faites-le savoir au standard, au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité.

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.

Les visiteurs ne peuvent être admis qu'en petit nombre (au maximum deux ou trois personnes en même temps).

Rappelez-leur d'être discret, notamment de respecter votre voisin de chambre éventuel.

Ils doivent sortir de la chambre à la demande de l'équipe médicale ou soignante.

Si votre état de santé nécessite des précautions particulières pour vous et vos visites, nous vous demandons de les respecter.

Les horaires de visites sont variables selon les services (généralement de 13h à 20h) et sont précisés à l'entrée de chaque service. En tout état de cause, aucune visite n'est tolérée au-delà de 20h le soir.

Les visites restent subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières (urgences...) ainsi qu'à votre état de santé.

Les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées dans les services.

## 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 détenteurs de l'autorité parentale. En cas de sortie par un tiers, celui-ci devra présenter une autorisation parentale écrite ainsi que sa pièce d'identité.

## Moyens de transport

Pour quitter l'hôpital, si possible, privilégiez le retour à domicile par vos propres moyens : voiture personnelle, famille, amis.

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique. Si votre état de santé l'exige, et uniquement dans ce cas, le médecin vous établira une prescription médicale de transport adaptée (ambulance, VSL ou taxi). Vous êtes libre de choisir une société avec laquelle vous souhaitez vous déplacer. La prise en charge d'un 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.

Sachez également que la Sécurité Sociale peut vous verser des indemnités kilométriques pour un transport de retour à votre domicile réalisé par vos propres moyens.

## Suivi médical après la sortie

### Sortie définitive :

A votre sortie, le médecin vous remet les pièces nécessaires à la poursuite de votre prise en charge médicale : ordonnance, prescription de régime, rendez-vous, arrêt de travail...

Le relais est assuré ensuite par votre médecin traitant qui reçoit un compte-rendu de votre hospitalisation. Il peut, si vous le désirez, prendre connaissance de votre dossier médical.

Ne partez pas sans votre carnet de santé et tout autre

document qui vous ont été demandés lors de votre admission ou durant votre séjour.

### Sortie par transfert dans un autre établissement hospitalier :

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins ou de convalescence.

Les formalités administratives seront alors effectuées par l'ambulancier ou l'un de vos proches.

## 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.

### Modes de règlement :

**Vous avez la possibilité de régler tous vos frais de séjour :**

- par internet : [www.tipi.budget.gouv.fr](http://www.tipi.budget.gouv.fr)
- par chèque avec le talon optique
- en espèces : présentez-vous aux guichets de la Trésorerie du site de Pontoise de l'hôpital NOVO

# Notre démarche qualité et sécurité des soins



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 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 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 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 consulter le site : [www.dondorganes.fr](http://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 - DS957

35

  
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](http://www.sante.gouv.fr)

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

Éditions Sante 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé

# CHARTER de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

*des agents du service public*

**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 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.

*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.

# 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.



# CHARTE ROMAIN JACOB

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

