

2026

.....
LIVRET D'ACCUEIL
des nouveaux Praticiens



www.ch-calais.fr

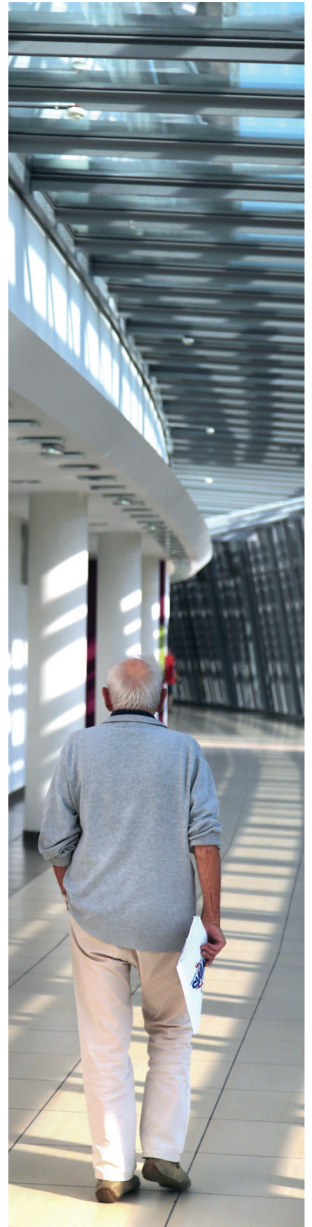
CENTRE
HOSPITALIER
Dr Jean Eric TECHER
Calais





« Chers futurs confrères et consoeurs,
 Au nom de la communauté médicale
 du Centre Hospitalier de Calais, je
 vous souhaite la bienvenue. Je me
 réjouis de votre présence dans notre
 établissement. Vous faites partie intégrante de ses forces
 vives et en représentez l'avenir. C'est dans cet état d'esprit
 que je souhaite développer la politique d'accueil et de
 formation des internes et des externes au sein de notre
 hôpital. Un outil de travail moderne, un environnement
 agréable, une équipe de professionnels compétents et
 dévoués faciliteront, sans nul doute, votre intégration et
 votre formation médicale. Ce livret d'accueil vous y aidera
 également. Je vous souhaite un excellent stage parmi nous
 et me tiens à votre disposition si besoin. »

Dr Rémy Dumont,
 Président de la Commission
 Médicale d'Établissement



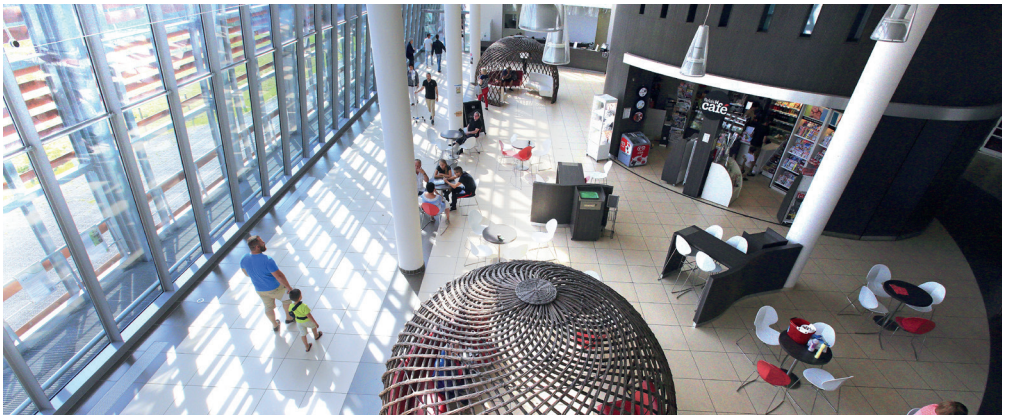
1601 Boulevard des Justes
 BP 339 - 62107 Calais cedex
 tel : 03 21 46 33 33

www.ch-calais.fr



SOMMAIRE

Présentation générale	4
Organigramme Direction Générale	6
Organigramme Direction des Soins	7
Liens utiles	8
Praticiens Responsables	9
Quelques chiffres	10
Plan de l'Hôpital	11
Quels sont mes droits et mes obligations	14
A votre service	18
Protection médicale	20
L'Hygiène Hospitalière	22
Qualité et gestion des risques	24
La Sécurité au Centre Hospitalier Techer	27
La Commission Nationale de l'Information et des Libertés	28
La charte de la Personne Hospitalisée	29
Documents Importants	30



Le Centre Hospitalier Techer de Calais est un établissement public de santé possédant une autonomie administrative et financière. L'Hôpital Techer est administré par un Conseil de Surveillance et dirigé par un Directeur par intérim, M. Martin TRELCAT. Les Hôpitaux Publics sont placés sous tutelle du Ministère chargé de la Santé et de ses représentants : Préfet, Directeur de l'Agence régionale de la Santé (ARS).

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Présidé par le Maire de la Ville, Natacha BOUCHART, il réunit des représentants du Conseil Départemental, du Conseil Régional, des représentants des usagers, des personnalités connues pour leur attachement à la cause hospitalière et du personnel médical et non médical.

De nombreuses commissions sont consultées ou tenues informées de la politique du Centre Hospitalier Techer de Calais. Il s'agit de :

LA CME

La Commission Médicale d'Établissement, composée de représentants élus du personnel médical, est présidée par le Dr Fadi BDEIR.

LE CSE

Le Comité Social d'Établissement, composé de représentants du personnel élus par collègues, est présidé par le Directeur ou son représentant.

LA CSIRMT

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques, constituée de volontaires du Service de Soins Infirmiers, regroupe l'ensemble des personnels participant à la mise en œuvre des soins infirmiers. Elle est présidée par la Directrice des Soins par intérim, Mme Stéphanie PANNECOUCK.

LES COMMISSIONS ADMINISTRATIVES PARITAIRES

Elles sont composées d'un nombre égal de représentants de l'administration et du personnel et ont compétence en matière de notation, d'avancement, de discipline et de titularisation.

LA F3SCT

La Formation Spécialisée en Santé, Sécurité et Conditions de Travail est composée de représentants de l'administration, du personnel et de la médecine préventive. Elle est compétente en matière de conditions de travail, de la sécurité des personnels et de l'hygiène des locaux.

LE CLIN

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales a pour vocation la connaissance et la prévention des infections contractées à l'Hôpital. Son président est le Dr BOURIGA.

LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

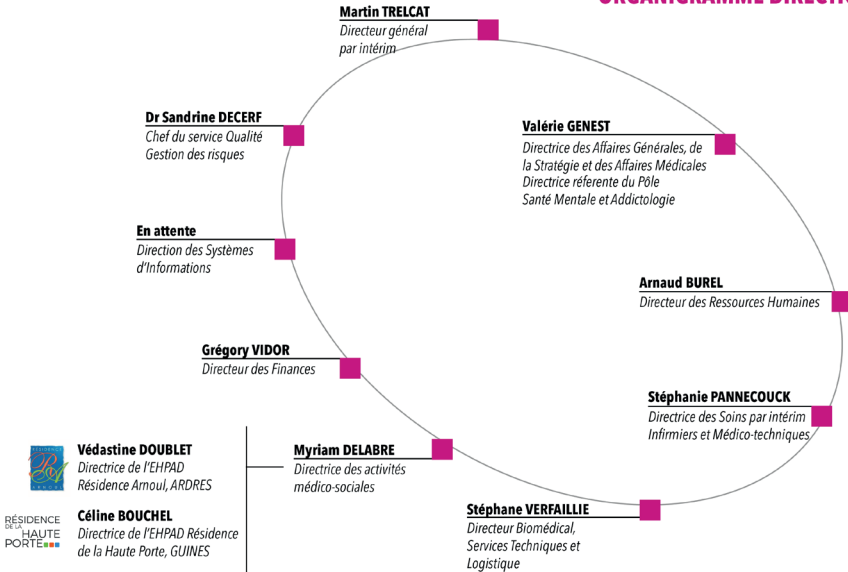
Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de recours dont elle dispose.



» ORGANIGRAMME DE DIRECTION

ORGANIGRAMME DIRECTION GÉNÉRALE

Mars 2026



» ORGANIGRAMME DIRAM



Valérie GENEST
Directrice des Affaires Médicales



Daisy RUFFIN
2 86 95
d.ruffin@ch-calais.fr

- Gestion des remplaçants
- Formations
- Congés / CET
- Conventions
- Ordres de mission
- Internes / Externes
- Missions transversales
- Gestion du temps de travail (eGTT)
- Gestion de l'internat, logements
- Factures, titres de recette



Estelle ROGEZ-STOUP
2 34 10
e.stoup@ch-calais.fr

- Gestion des effectifs, paie, carrière
- Retraite
- Missions transversales
- Gestion du temps de travail (eGTT)
- Gestion des dossiers de recrutement
- Gestion des contrats
- Formalités des nouveaux arrivants
- Gestion des arrêts de travail



Mélane DUPLAQUET
2 61 26
m.duplaquet@ch-calais.fr








Pauline DENECKER, apprentie

» ORGANIGRAMME DES PÔLES

M. M. TRELCA
Directeur (par intérim)

Dr R. DUMONT
Président CME

Dr C. BAELEN TECHER
Vice-Présidente CME

		Chef de Pôle	Cadre de Pôle
PÔLE	 Chirurgie Anesthésie	Dr Fadi BDEIR	Sandy MARTEL
PÔLE	 Médecine	Dr Cécile BAELEN TECHER	Isabelle BOURDELLE
PÔLE	 Soins Médicaux et de Réadaptation	Dr Hervé MALOGNE	Catherine DEBYSER
PÔLE	 Femme mère-enfant	Dr Abderrazzak ABDOUSSI	Sophie PASQUIER Sigrid GINO
PÔLE	 Réponse urgente médico-technique	Dr Martin GUEGO	Sandy MARTEL Stéphanie PANNECOUCK
PÔLE	 Santé mentale Addictologie	Dr Sébastien DAMBRY	Patrice DEVOS
PÔLE	 Autonomie et Hébergement	Dr Marie-Catherine WEYENBERGH	Isabelle BOURDELLE

Les Praticiens élus à la CME

Président : Dr Rémy DUMONT

Vice-présidente : Dr Cécile BAELEN TECHER



Centre Hospitalier Techer de Calais
www.ch-calais.fr

CHRU de Lille
www.chru-lille.fr



ars ARS (Agence Régionale de Santé)
Agence Régionale de Santé Hauts-de-France
www.ars.nordpasdecalsais.sante.fr

FHF (Fédération Hospitalière de France)
www.fhf.fr



Conseil Départemental du Pas de Calais
www.pasdecalsais.fr

SERVICES

Addictologie - CSAPA - ELSA
AMP
Anesthésie
Banque du Sang
Cardiologie et Soins Intensifs
Chirurgie Ambulatoire
Chirurgie Orthopédique et Traumatologie
Chirurgie Plastique
Chirurgie Viscérale, Vasculaire
Dermatologie
Département d'Information Médical
EHPAD -USLD
Endocrinologie - Diabétologie
Endoscopie
Equipe Opérationnelle d'Hygiène
Gériatrie Court Séjour
Gynécologie - Obstétrique
Hémodialyse
Hépatologie - Gastro - Entérologie
Hôpital de Jour Médecine - Oncologie
Imagerie Médicale
Laboratoire
Médecine du travail
Néonatalogie
Neurologie
Odontologie
OPH
Oto-Rhino-Laryngo (ORL)
Pédiatrie
Permanence d'Accès aux Soins de Santé
Pharmacie
Pneumologie
Psychiatrie Adulte
Psychiatrie Adolescent
Réanimation polyvalente
Service de Psychotérapie de l'enfant
Soins de Suite et Réadaptation
Urgences
Urologie
USP - EMSA

CHEFS DE SERVICE

M. le Dr LEPIED
Mme le Dr CHOUDHARI
M. le Dr MOTA

M. le Dr ROUGE
M. le Dr TARTAR
M. le Dr SOLTANI
M. le Dr VANLERBERGHE
M. le Dr BDEIR
Mme le Dr VERMERSCH-LANGLIN
M. le Dr DUMONT
Mme le Dr WEYENBERGH
Mme le Dr BOURGEAU
M. le Dr KHACHFE
Mme le Dr JORON
Mme le Dr GUELMAMI
Mme le Dr BECARD / M. le Dr PEZ
M. le Dr WHEATLEY (CH Boulogne)
M. le Dr KHACHFE
Mme le Dr IBRAHIM
M. le Dr TAYEB
Mme le Dr BEN HADJ YAHIA (BOURIGA)
Mme le Dr LARIVIERE
Mme le Dr DUBOIS
Mme le Dr KUETE
M. le Dr BUIRE

Mme le Dr PORDES
M. le Dr EL MOUDEN
M. le Dr MONARD
M. le Dr KHADIR
M. le Dr COURTECUISSÉ
M. le Dr JEAN
M. le Dr BAYEKULA
Mme le Dr FOURIKA
M. le Dr MALOGNE
M. le Dr BATTIST
M. le Dr ZIADE
Mme le Dr BAELEN-TECHER

» 944 lits et places répartis de la façon suivante :

505 places à l'Hôpital

281 en Médecine,
Chirurgie, Obstétrique

102 en SMR

66 en Psychiatrie

14 places en Hémodia-
lyses (Boulogne-sur-
Mer)

340 places à l'EHPAD

dont 30 places en
Unité de Soins de
Longue Durée

20 lits au Foyer de Vie

En 2025 :

» 33 146 séjours en MCO

» 1126 séjours en SMR

» 1048 séjours en Psychiatrie

» 2016 accouchements

» 9393 interventions chirurgicales

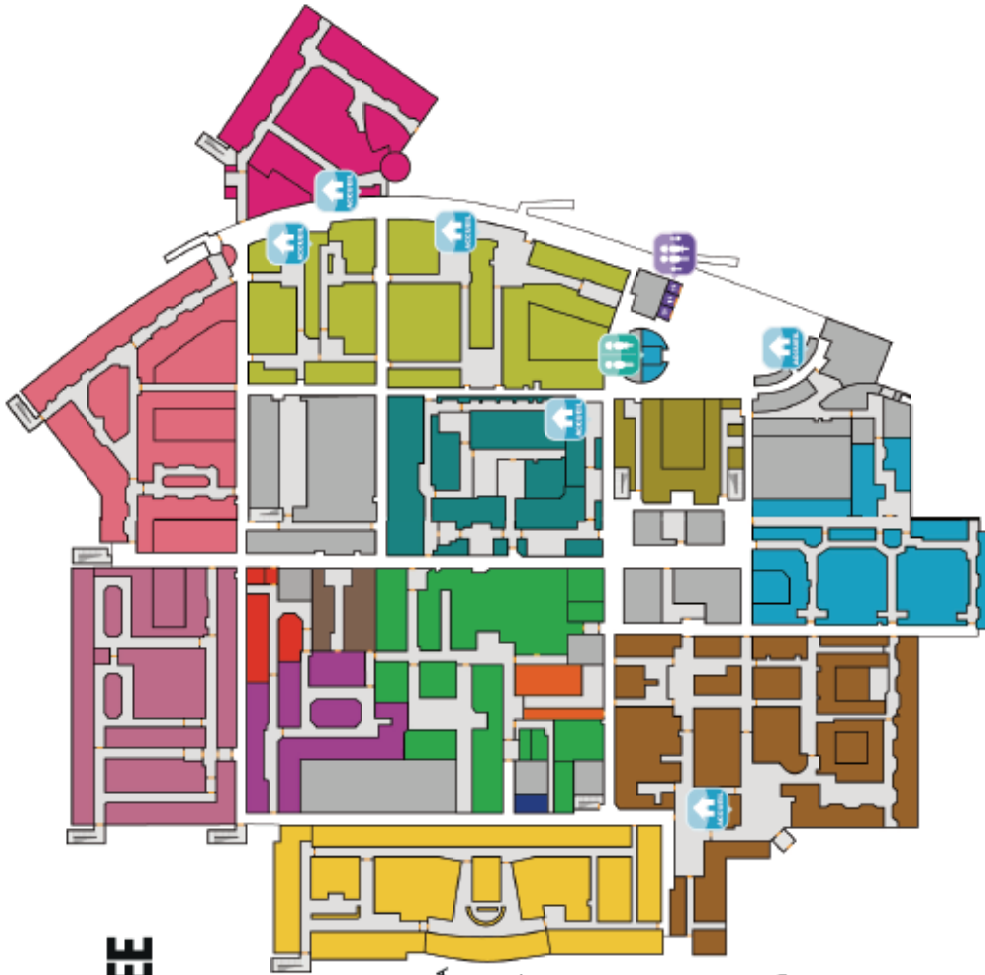
Pour assurer cette activité, 2224 personnes :

















■ 1968 personnels non médicaux

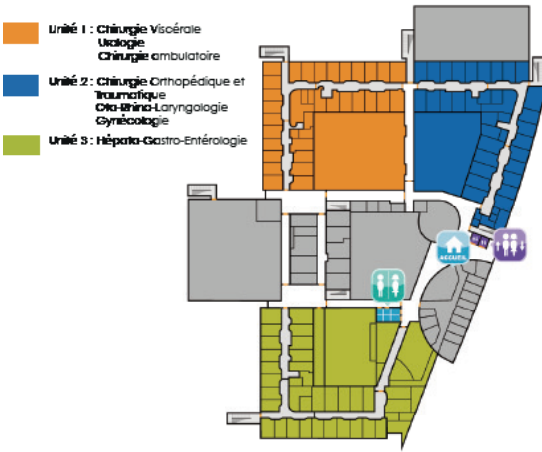
■ 256 personnels médicaux (dont internes)



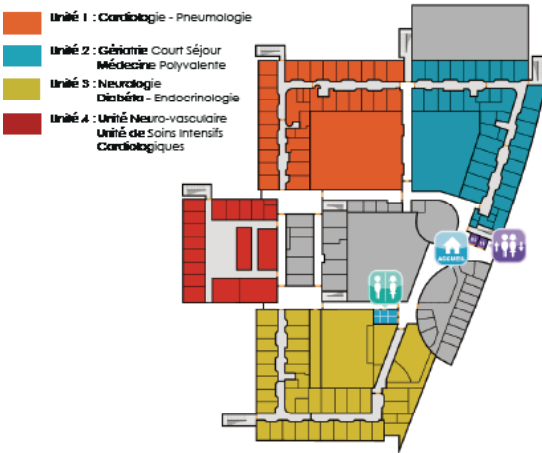
REZ-DE-CHAUSSEE



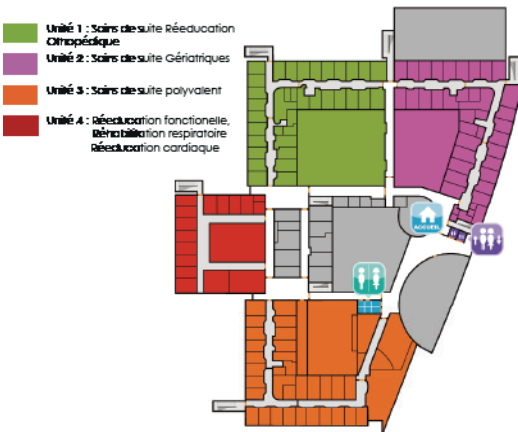
-  Pédiatrie
-  Maternité
-  Consultations (Médecine, Chirurgie, Mére-Enfants), Explorations fonctionnelles, Chirurgie orale
-  Imagerie Médicale
-  Centre de santé : ELSA, Dermatologie
-  Hôpital de jour : Médecine, Unité d'oncologie médicale, Orthogénie
-  Urgences
-  Réanimation polyvalente et Unité de Surveillance Continue
-  Unité centralisée d'Endoscopie
-  Coordination hospitalière Don d'organes et de tissus
-  Bloc opératoire
-  Assistance Médicale à la Procréation
-  Bloc Obstétrical
-  Urgences maternité et Gynéco
-  Accès salles de naissance
-  Néonatalogie



1^{ER} ÉTAGE



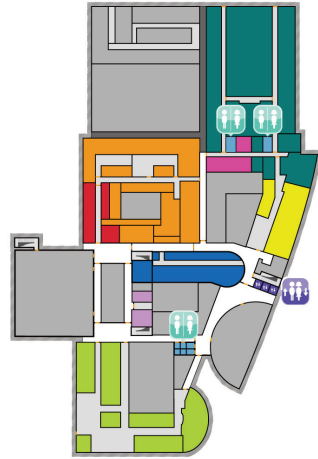
2^{ÈME} ÉTAGE







3^{ÈME} ÉTAGE

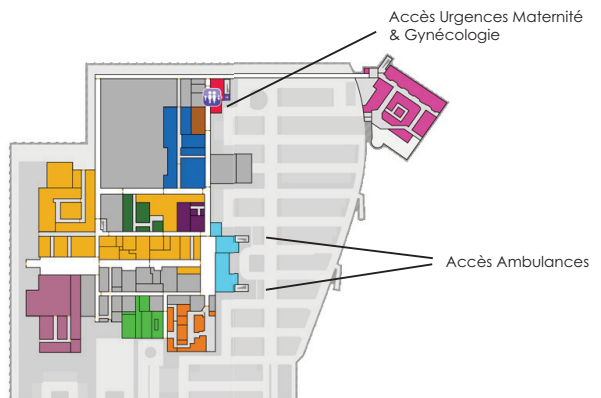
REZ-DE-CHAUSSEE HAUT

-  Hémodialyse
-  Service Diététique
-  Direction des Soins, Service Qualité et Service Hygiène.
-  Banque de Sang
-  Laboratoire
-  Médecine du Travail
-  Direction



REZ-DE-JARDIN

-  EMSA/ USP
-  Pharmacie
-  GCS Imagerie
-  Chambre Mortuaire





AUTORISATION D'ABSENCE

Congés annuels et RTT

- 25 jours ouvrés par an (samedi non compris) pour un praticien à temps plein.
Les droits sont ouverts du 1er Janvier de l'année N au 31 décembre de la même année. Les congés sont à solder au plus tard le 31 Décembre de l'année.
Les bons de congés doivent être obligatoirement signés par le responsable médical et sont à adresser à la Direction des Affaires Médicales.
- 19 jours (20 moins 1 de solidarité : Lundi de Pentecôte) de RTT.

Congés Formation

- 15 jours/an pour les assistants, les praticiens hospitaliers et praticiens contractuels
 - 6 jours/an pour les temps partiels
- Ces congés sont compris dans les obligations salariales.

Congés Maternité

- 1* La période prénatale peut-être augmentée de 14 jours maximum dans prescription médicale, la période postnatale sera alors réduite d'autant.
- 2* La période prénatale peut-être augmentée au choix de l'assurée de 4 semaines

maximum. Le repos postnatal étant réduit d'autant.

- En cas d'accouchement prématuré, les jours de repos prénatal non pris se reportent sur le repos postnatal.
- En cas d'accouchement tardif, le repos prénatal est supérieur à la durée légale mais le repos postnatal n'est pas diminué pour autant.

La grossesse est à déclarer auprès de la Direction des Affaires Médicales. Joindre un certificat médical précisant la date présumée de l'accouchement permettant de calculer le congé maternité.

Report du congé prénatal :

Possibilité de demander à reporter une partie du congé prénatal (les trois premières semaines maximum) sur le congé postnatal.

Le congé de naissance et le congé de paternité :

Ce congé de naissance est d'une durée de 3 jours ouvrables, le premier commençant à courir le jour de la naissance ou le premier jour ouvrable qui suit.

Le congé paternité est d'une durée de 25 jours calendaires (32 jours en cas de naissances multiples). Deux périodes sont à distinguer :

- 4 jours calendaires consécutifs faisant immédiatement suite au congé de naissance,
- 21 jours calendaires : congé fractionnable en 2 périodes d'une durée minimale de 5 jours chacune.

Un congé maladie

- congé maladie rémunéré pendant 3 mois, à la moitié pendant les six mois suivants.
- congé de longue maladie de 36 mois (12 rémunérés à taux plein, 24 à la moitié) en cas d'affection exigeant un traitement ou des soins coûteux et prolongés
- congé de longue durée lorsque le comité médical l'a reconnu atteint de tuberculose, maladie mentale, poliomyélite, d'un déficit immunitaire grave ou d'une affection cancéreuse (18 mois rémunérés au 2/3 plus 18 mois rémunérés à la moitié)
- congé rémunéré en cas de maladie ou d'accident intervenu dans le cadre de sa formation ou imputable à l'exercice de ses fonctions (12 mois plus 24)

En cas d'arrêt maladie :

- avertir le Chef de Service
- adresser les deux premiers volets à la C.P.A.M.
- adresser le troisième volet au Bureau des Affaires Médicales dans les 48 heures.

Les autorisations spéciales d'absences

Des autorisations spéciales d'absences peuvent être accordées selon le statut par le Directeur de l'Etablissement d'affectation dans les cas et conditions suivantes :

- 5 jours ouvrables pour un mariage du praticien
- 1 jour ouvrable pour le mariage d'un enfant
- 3 jours ouvrables pour chaque naissance ou adoption
- 3 jours ouvrables en cas de décès ou de maladie très grave du conjoint, des père, mère ou enfant.

Ces autorisations spéciales d'absences sont accordées au vu des justificatifs transmis à la Direction des Affaires Médicales et de l'avis favorable du responsable médical.

ACCIDENT DE TRAVAIL

En cas d'accident de travail :

» Tout accident de travail, même bénin est à déclarer dans les 24 heures au Bureau des Affaires Médicales et à la médecine du travail.

Les internes relèvent du service de santé au travail de l'entité où ils effectuent leur stage. A défaut, ils relèvent du service de santé au travail de leur CHU d'affectation.

L'INTÉGRATION DANS L'ORGANISATION DU TRAVAIL HOSPITALIER

Tout agent, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. En cas de nécessité, aucun agent ne peut se soustraire à l'ordre donné par un supérieur hiérarchique d'exécuter un travail, sous le prétexte que celui-ci n'est pas en rapport avec ses attributions ou son grade, sauf s'il est manifestement illégal. La surveillance des malades devant être assurée de façon continue, il est impératif que chacun prenne ses fonctions à l'heure prévue et ne quitte le service que lorsque la relève est assurée. Etre ponctuel, c'est respecter ses collègues de travail, c'est ne pas perturber le fonctionnement du service. Aucun agent ne peut se soustraire à l'exécution d'un travail supplémentaire ou à une modification d'horaire si les nécessités du service l'imposent.

Aucun agent ne peut s'absenter pour congé annuel, congé exceptionnel ou récupération, sans en avoir préalablement sollicité et obtenu l'autorisation. En cas d'impossibilité de prendre votre travail comme prévu au tableau de service, vous devez, au plus tôt, en avertir au préalable le responsable du service. Dans l'exercice de vos fonctions, vous devez faire preuve d'une conduite irréprochable et avoir une tenue correcte. L'Hôpital assure gratuitement la fourniture et le blanchissage des vêtements de travail à tous les agents qui doivent obligatoirement les porter pendant qu'ils sont en service et qui, sous aucun prétexte, ne peuvent les emporter à leur domicile.

D'AUTRES OBLIGATIONS DE BASE

L'obligation de réserve :

Le CHC étant un lieu neutre, cette obligation de réserve consiste en l'interdiction de manifester son opinion. Nul n'a le droit de tenir envers ou en présence des malades des propos politiques, syndicaux, religieux.

Le non cumul des fonctions :

Il est interdit à tout fonctionnaire hospitalier d'exercer une autre activité professionnelle lucrative de quelque nature que ce soit. Il est interdit de détenir, à quelque titre que ce soit, des dépôts d'argent, bijoux, valeurs ou objets personnels provenant des malades.

Il est indispensable :

- de porter à connaissance du ou de la responsable du service les doléances exprimées par les malades ou leurs familles ;
- de signaler sans retard aux services administratifs tout changement d'adresse ou toute modification intervenant dans la situation de famille ;
- de répondre à toute convocation envoyée par l'administration, notamment en vue d'examens médicaux ou de vaccinations entrant dans le cadre de la médecine préventive.

La Blanchisserie

Les tenues professionnelles sont à retirer en lingerie qui se trouve à gauche de l'entrée principale de la blanchisserie.

Celle ci situe à coté des cuisines du logipole

horaires lingerie : 8h -11h45
12h15 - 15h30



Le restaurant du personnel

Le restaurant du Personnel se situe au niveau du Logipôle. Vous pouvez vous y restaurer du lundi au vendredi de 12h à 14h. Au choix : de nombreux entrées, plats et desserts. Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Espèces,
- Carte bancaire,
- Votre badge, que vous pouvez recharger à la caisse du self par des espèces.

La conciergerie

Le CH de Calais, attaché à votre bien-être au travail, met à votre disposition une Conciergerie. Ce lieu de service et d'échanges vous permet de gagner du temps sur les tâches ou les tracas du quotidien **et ce sans supplément !**

Ce service est entièrement gratuit, vous payez les prestations demandées aux mêmes tarifs que ceux pratiqués par vos commerçants habituels (tarifs annoncés en TTC).

Exemple de services : panier de fruits et légumes locaux, pressing ,poste, coiffeur, beauté, mini boutique, démarches administratives,...

Rendez-vous donc dans votre conciergerie, dans le hall d'accueil, derrière le Relai H, en direction de l'imagerie médicale.

La Recherche Clinique

La recherche clinique est une étape souvent clé dans l'amélioration de la prise en charge des patients. Elle vous permet un accès privilégié à l'innovation thérapeutique en travaillant en étroite collaboration avec des promoteurs académiques ou industriels tout en concourant au dynamisme, implications de vos équipes soignantes. Depuis 2017, le Centre Hospitalier Dr Jean Eric Techer développe et soutient les praticiens afin de les accompagner dans leurs activités de recherche et de publications.

Présentation du fonctionnement

Concrètement, une ARC accompagne le patient pendant sa participation à l'essai clinique au côté de l'investigateur. Elle assiste également le praticien dans le suivi renforcé du patient lors de cet essai sur différentes plans :

Organisationnels avec à la création de Procédures Opératoires Standards

Législatifs - Gestion des EI – Vérification de l'exactitude et de l'exhaustivité des données rapportées – Respect des Bonnes Pratiques Cliniques.

Logistiques - relatifs à la conduite de cet essai clinique.

Organisation de la Recherche

Rattachée à la Direction des Affaires Générales, le Département de la recherche et de l'innovation est composé d'un Directeur Médical, Mme le Dr Ines YORO et d'une ARC coordinatrice de la Recherche clinique Mme Christina Pérès.

Une Unité d'Accompagnement constituée plus largement des différents acteurs moteurs de la Recherche est en cours de structuration.

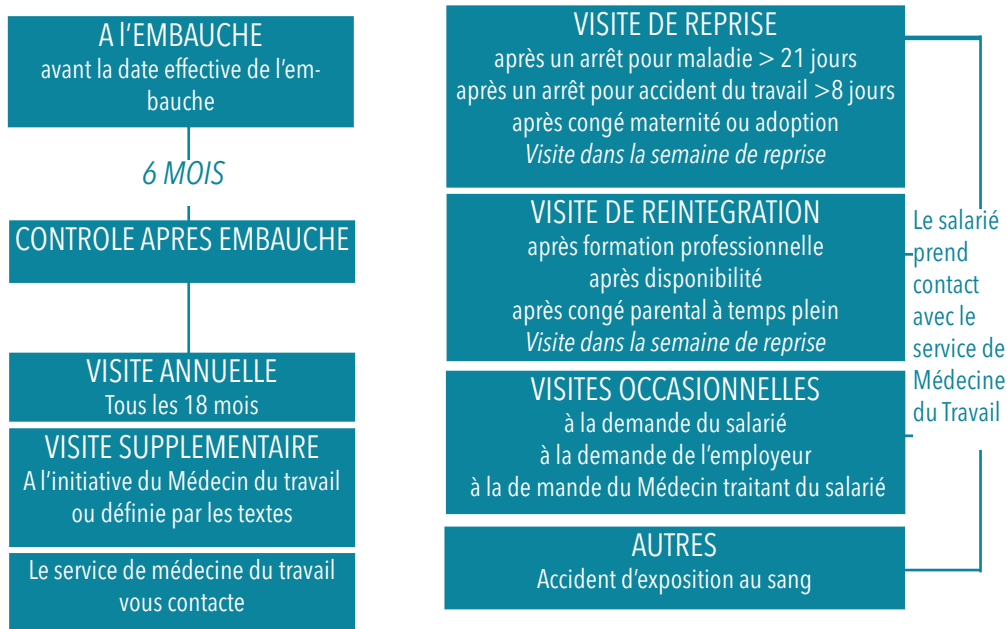
Vous souhaitez échanger autour de la Recherche Clinique ? N'hésitez pas à nous contacter

Dr Ines YORO – i.yoro@ch-calais.fr - Poste : 2 62 63

Mme Christina Pérès, ARC Coordinatrice : rechercheclinique@ch-calais.fr – 03.21.46.35.14 / Poste 24584

LE SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

Le service de santé au travail est situé au Rez-de-chaussée haut. Les visites organisées par le Médecin du travail sont destinées à examiner votre aptitude au travail qui vous est proposé, sans risque pour votre santé ou celle des autres.



Sur un plan collectif, le service de santé au travail du personnel, vise à prévenir et non seulement à dépister, toute maladie ou accident pouvant être provoqué par le travail. Elle se préoccupe donc de tout ce qui concerne l'hygiène, la sécurité, les conditions de travail, la prévention des accidents et maladies professionnelles... Le médecin du travail est dans ces domaines, le conseiller de l'administration et du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des conditions de travail auquel il participe avec voix consultative. Il participe aussi au Comité de Lutte contre les infections nosocomiales. Le médecin, chargé du service de santé au travail, peut vous recevoir sur rendez-vous fixé préalablement par la secrétaire, poste 2 33-92. A noter que le médecin du travail n'a pas d'activité de soins et qu'il ne peut prescrire de traitement que dans les situations d'urgence. En conséquence, pour tout problème de santé vous devez consulter en priorité votre médecin habituel.

ACCIDENT D'EXPOSITION AU SANG : CONDUITE A TENIR

PREMIERS SOINS
Ne pas faire saigner

LAVAGE ET DESINFECTION
(utiliser le "Kit AES")
Piqûre, blessure, contact avec peau lésée :
Nettoyer à l'eau et au savon
Rincer
Désinfecter : Dakin Cooper
Laisser en contact au moins 5 mn
Projection sur muqueuse ou dans les yeux :
Laver abondamment au sérum physiologique (à défaut utiliser de l'eau)
Laisser en contact au moins 5 mn

FAIRE EN URGENCE
LES SEROLOGIES DE PATIENT SOURCE
Prescription par un médecin du service sur l'ordonnance "prescription
biologique après exposition VIH/AEV", (informer le patient source de ce
prélèvement et obtenir son consentement éclairé)

Appeler le Service de Santé au Travail
Tel : 23541, 24000 ou 23392
lundi, mardi, vendredi de 8h30 à 18h et mercredi et jeudi de 8h30 à 16h30

Si le service de Médecine du Travail est fermé :
ET
Si la sérologie VIH du patient source est positive ou douteuse, ou si le patient
source est à risque VIH ou Si la sérologie VHB du patient source est positive
et que vous n'êtes pas protégé par le vaccin Hépatite B .
APPELER LES URGENCES poste 2 40.94

Déclarer l'accident dans les 24 heures auprès du cadre du service ou aux
affaires médicales pour les médecins, internes, externes

Le médecin qui reçoit la victime prend contact avec le médecin qui a en charge le patient source pour la prescription des examens sérologiques, prescrit les examens sérologiques à la victime, rédige le certificat initial d'accident du travail et informe la victime sur le risque de contamination et les précautions à suivre. Dans tous les cas, la victime consulte en médecine du travail pour l'enquête sur les circonstances de l'accident et le suivi sérologique.

L'HYGIENE HOSPITALIERE

Pour toute question ou renseignement : contacter les référents en hygiène de votre service ou l'EOH (poste IDE 2.3477 ou poste médical 2.3586), ou vous reporter au «Livret d'Hygiène».

L'hôpital représente une concentration importante de personnes particulièrement fragiles. La prévention des infections repose sur le respect par tous et l'application stricte des notions d'hygiène de base :

- L'hygiène corporelle et l'hygiène des mains (évite 80% des infections !).
- La tenue de travail est régulièrement entretenue par l'hôpital.
- Les cheveux sont propres, courts ou attachés. Les bijoux et vêtements de ville au dessus des tenues sont interdits.
- Les consignes de circulation des personnes et des matériels sont respectées.
- Les locaux sont entretenus selon les règles établies et validées.

Ces notions d'**hygiène de base** sont complétées, pour les agents en contact direct avec les patients, par des règles appelées **précautions standard** (applicable pour tous patients) et **précautions complémentaires** (applicables pour certains patients présentant des risques particuliers vis à vis de l'infection ou de sa transmission possible à d'autres patients – personnels – visiteurs...) : il convient que ces mesures soient connues et respectées.

Pour vous aider, vous avez à votre disposition le **livret d'hygiène** actualisé régulièrement en fonction des évolutions réglementaires. N'hésitez pas à vous y référer et à poser toute question utile :

Le CLIN (comité de lutte contre l'infection) et l'EOH (équipe opérationnelle d'hygiène) ont en charge la validation des recommandations internes, la surveillance et l'évaluation de la protection des patients, du personnel et des visiteurs contre la transmission des infections.

Signalement et information : Il est de la responsabilité de chacun de signaler à l'EOH toute infection potentiellement associée aux soins, tout dysfonctionnement ou comportement pouvant être à risque vis à vis du patient, du personnel ou des visiteurs, ainsi que d'informer le patient sur les risques potentiels ou avérés auxquels il est exposé.

» L'HYGIÈNE EST L'AFFAIRE DE TOUS ET DE CHACUN. ELLE PASSE PAR LE RESPECT DES RÈGLES ET DU TRAVAIL DES AUTRES.



De la solution hydroalcoolique est disponible : pensez à vous en appliquer régulièrement !

En chambre de garde, merci de respecter les lieux (ne pas laisser de débris ailleurs que dans la poubelle, éliminer les plateaux vers le chariot prévu à cet effet, vaisselle à disposition nettoyée et rangée, ne pas laisser d'effets personnels...).



LE SERVICE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Dr Sandrine DECERF : Médecin Chef de service, coordonnateur qualité et gestion des risques associés aux soins (2.3563).

Mme Cécile DUPONT : Ingénieure Qualité

Mme Mélinda DENYS : Technicienne Supérieure Qualité

Mme Gwenaëlle AUCCOIN : Assistante Qualité

La Direction Qualité/Gestion des Risques se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.

La recherche de Qualité

C'est une démarche individuelle et collective.

Son objectif est de mobiliser l'ensemble des organisations autour de l'amélioration de la prise en charge globale du patient.

-En amont : elle planifie les actions et elle mobilise les moyens nécessaires pour les mettre en œuvre.

-En aval : elle évalue systématiquement toutes les actions entreprises au sein du centre hospitalier, dans un souci de progrès et de recherche de la satisfaction du patient.

Elle nécessite une maîtrise totale des processus de prise en charge du patient, et une écoute attentive de celui-ci.

Cette dynamique ambitieuse tient une place importante dans la politique managériale du centre hospitalier.

VOTRE RÔLE EN TANT QUE PRATICIEN

En tant que praticien, vous serez au centre de ce dispositif de recherche de qualité :

- Tout d'abord, par votre contact permanent avec les patients.
- Ensuite, en échangeant avec vos confrères et chefs de service sur vos pratiques professionnelles.

La politique de qualité est constituée autour de 3 axes prioritaires :

DES OBJECTIFS DE QUALITÉ

contractualisés avec les acteurs du service

LA RECHERCHE DE LA QUALITÉ DES SOINS

par la maîtrise des risques

LA MESURE FACTUELLE

par l'évaluation des pratiques professionnelles

La gestion des risques

» Elle se définit comme l'organisation en charge d'identifier, d'évaluer et de réduire les risques encourus par l'ensemble des usagers : patients, visiteurs et professionnels.

L'établissement est engagé dans la procédure de Certifications des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé (HAS). Une cartographie des risques ainsi qu'un plan d'action permettent de gérer les risques prévisibles. A posteriori, la gestion des risques se base sur le recueil des événements Indésirables. Les EI se définissent comme un événement qui a causé ou aurait pu causer des préjudices, que ce soit pour un patient, un visiteur ou un professionnel.

VOTRE RÔLE EN TANT QUE PRATICIEN

Votre participation dans ce processus permet de garantir la sécurité des personnes et la qualité des activités de l'établissement. Votre implication et votre vigilance sont donc indispensables à la réduction des risques.

Vous êtes la victime ou le témoin d'un Événement Indésirable ?

Déclarez-le grâce à la Fiche Événement Indésirable (FEI) :

- A partir du logiciel ENNOV,

- Ou sur le réseau commun J : /Fiche Incident version 6.

Sur ENNOV, vous trouverez aussi les documents de procédures transversales, protocoles internes, comptes rendus, organigramme.



La fiche de signalement ne remplace pas les déclarations obligatoires liées aux différentes vigilances en cours dans l'établissement. Elle ne se substitue pas non plus à la déclaration d'accident de travail. Chaque événement Indésirable est analysé par la Direction Qualité /Gestion des Risques, en collaboration avec les acteurs concernés de chaque service :

- Soit dans le cadre d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX),

- Soit dans le cadre d'une Revue de Morbi-Mortalité (RMM).

Ces commissions ont pour objectif de mettre en place des actions correctives et/ou préventives.



L'IDENTITO VIGILANCE

Au-delà des vigilances réglementaires, le Centre Hospitalier de Calais s'est doté, en juin 2006, d'une cellule d'identitovigilance avec un comité de pilotage spécifique. Il s'agit d'un système de vigilance et de réactivité spécifique centré sur l'identité des patients dont l'objectif premier est leur sécurité. Le Comité de Pilotage d'Identitovigilance est chargé de définir et mettre en œuvre une politique d'identification du patient au sein du CHC. Il élabore les règles et procédures d'identification des patients et prend toutes mesures pour assurer leur application. La Cellule d'identitovigilance est chargée de gérer les bases de données d'identité patient et assure une veille et une vérification régulière pour effectuer les corrections nécessaires. Partant du principe que la chaîne de soins débute incontestablement par la prise d'identité du patient, deux mesures ont été définitivement adoptées le 11/9/2006 :

- 1- Identifier tout patient par son nom de naissance
- 2- Consolider cette identité par le recours systématique à la Carte Nationale d'Identité.

Ces mesures ont été complétées en 2012 par la pose systématique du bracelet d'identification pour tout patient hospitalisé. Ces dispositions permettent une saisie fiable des informations administratives et médicales, ainsi que le contrôle d'identité avant tout acte de soin, diagnostique ou thérapeutique. Lors de la journée d'intégration des nouveaux agents du CHC, une information spécifique vous sera donnée par un des membres du Comité de Pilotage d'Identitovigilance.

Identité vérifiée = Sécurité des soins

Pour votre sécurité, différents dispositifs ont été mis en place au Centre Hospitalier de Calais.

Ils permettent la vérification de votre identité tout au long de votre hospitalisation.

A votre arrivée à l'hôpital, présentez votre **pièce d'identité*** :
carte d'identité, passeport, livret de famille ou carte de séjour.

Votre nom de naissance sera utilisé de façon systématique.

Pour votre sécurité, vous porterez un bracelet tout au long de votre séjour.

Merci de nous aider à assurer votre sécurité !



* A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, certains renseignements vous sont demandés. Ils sont traités par informatique conformément aux lois en vigueur relatives au respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2005-102 du 12 février 2005, relative aux fichiers et aux libertés, qui précise la protection des informations personnelles. Toutefois, si vous souhaitez en être exempté, vous pouvez, sans disposer d'un droit d'opposition et de modification aux informations vous concernant, et conformément à la loi de la Direction de Santé Hospitalière de Calais pour les informations administratives, et par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix pour les informations à caractère médical, vous faire également le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données concernées, vous en informant.

Sanctions encourues en cas d'usurpation d'identité :
Article 226-13 du code pénal : "Ce fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende."

Les risques d'incendie à l'Hôpital

En présence d'un début d'incendie, la rapidité et l'efficacité de votre action conditionnent la réussite de la lutte contre le feu, votre protection et celle des patients. Si, malgré toutes les précautions prises pour éviter le feu, vous découvrez un début d'incendie, vous devez appliquer ces cinq consignes impérativement dans l'ordre suivant :

1. Gardez votre sang froid
2. Fermez rapidement les portes
3. Donnez l'alerte, numéro de tel : 18
4. Attaquez le feu
5. Protégez les patients et protégez vous



» Tous les ans, des formations sur la sécurité incendie sont assurées dans les services du CHC. Cette formation est obligatoire et s'effectue sur les temps de travail.

La loi N° 78-77 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit la protection des informations nominatives traitées et vous confère un certain nombre de droits. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant, directement auprès de la Direction du Centre Hospitalier de Calais pour les informations administratives et par l'intermédiaire d'un médecin de son choix pour les informations à caractère médical. Vous avez également le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

Le Centre Hospitalier de Calais dispose d'un système informatique destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, à assurer la facturation des actes et à réaliser des travaux scientifiques dans le strict respect du secret professionnel auquel sont astreints les professionnels de santé. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge. Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier.

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ; Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Centre Hospitalier de Calais porte à votre information, conformément aux articles 32-I de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et 91 du décret n°2005-1309 modifié, qu'il peut avoir recours à une société de service pour la frappe des comptes-rendus médicaux. Cette société sous-traite cette prestation au Maroc.

Pour joindre la CNIL
Commission nationale informatique et des libertés
21, rue Saint-Guillaume
75 340 Paris Cedex 07
www.cnil.fr



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.

» LISTE DES PROCÉDURES INDISPENSABLES

Vous trouverez ci-dessous, une liste, non exhaustive, des informations indispensables au bon fonctionnement de l'Établissement. Elles sont consultables sur le serveur documentaire ENNOV. Merci d'en prendre connaissance.

Qualité –Gestion des risques

PE-2013-0010 : Projet médical 2013-2017

PO-2015-0000 : Politique Qualité Sécurité au CHC 2014-2018

PO-2015-0001 : Politique EPP 2014-2018

PAQ-2017-0000 : Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PA-QSS) 2016-2018

PROC-2013-0467 : Procédure de signalement, d'analyse et de traitement des événements indésirables via la déclaration dans ennov

CH-2015-0003 : Charte d'apprentissage par l'erreur et de non punition

PROC-2012-0236 : Procédure de fonctionnement de la CREX Evènements indésirables/ réclamations

Charte RMM du service

Fiche d'Action Remarquable

Gestion du risque infectieux

Précautions standard/Précautions complémentaires

PROC-2014-0035 : Modalités de signalement des infections en interne et en externe

Dossier Patient

PO-2013-0000 : Politique de tenue globale de tenue du dossier patient au CHC

Prise en charge de la douleur

PO-2013-0002 : Stratégie de prise en charge de la douleur

Droits des patients

PROC-2013-0007 : Gestion des réclamations du Centre Hospitalier de Calais

PROC-2011-0075 : Information du patient en cas de dommage lié aux soins

PROC-2017-0014 : Procédure de désignation de la personne de confiance et rédaction des directives anticipées

Prise en charge médicamenteuse

Charte des produits pharmaceutiques

PROC-2012-0228 : Gestion du traitement personnel du patient

PROC-2008-0072 : Procédure de prescription, dispensation et d'administration des stupéfiants

Identitovigilance

PO-2013-0003 : Politique de l'identification du patient

PROC-2012-0220 : Procédure générale d'identification des patients au CHC

V4 - DIRAM - Service communication - Mars 2026



1601 Boulevard des Justes
BP 339 - 62107 Calais cedex
Tél : 03.21.46.33.33
www.ch-calais.fr