

LIVRET D'ACCUEIL



Centre
Hospitalier
de DOUAI

LE SOMMAIRE

Le site du Centre Hospitalier.....	04-05
Une prise en charge optimale.....	06-07
Nos équipements.....	08-09
Les urgences.....	10-11
Les consultations.....	12-13
Le secteur médico-technique.....	14-16
La chirurgie.....	17
Les soins critiques : réanimation et surveillance continue.....	18
La médecine.....	19-22
Les activités transversales.....	23-25
La gynécologie obstétrique.....	26-27
La pédiatrie.....	28-29
La filière gériatrique.....	30-31
La psychiatrie adulte.....	32-33
Votre admission.....	34-35
Votre séjour.....	36-39
Votre sortie.....	40
La charte de la personne hospitalisée.....	41
Vos droits.....	42-44
La démarche qualité et sécurité des soins.....	45-46
Votre sécurité et votre confort.....	47

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis dans l'un des services du Centre Hospitalier de Douai. Toutes nos équipes sont là pour vous apporter les soins et le soutien dont vous avez besoin. Elles sont aussi présentes pour être à votre écoute et vous donner toutes les informations que vous souhaitez. Elles mettent leurs compétences et leur disponibilité à votre service.

Pour vivre votre séjour le plus sereinement possible, nous avons conçu ce guide. Nous espérons qu'il vous aidera, vous et votre famille, dans votre vie quotidienne à l'hôpital. Pour nous aider à améliorer notre prestation, un questionnaire de satisfaction est accessible sur les télévisions. Une version papier est également disponible sur demande. Nous vous remercions du temps que vous voudrez bien lui consacrer.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement et être à la hauteur de la confiance que vous nous avez accordée en choisissant notre établissement.

*Bon séjour
parmi nous
R. Dogimont.*



**Renaud
Dogimont,**

Directeur du
Centre Hospitalier
de Douai

150 292
journées d'hospitalisation

2 210
personnels médicaux et non médicaux

1 581
accouchements

109 530
consultations

67 628
passages aux urgences

2 379
sorties S.M.U.R.

996
tonnes de linge lavé

500 000
repas servis

166 M€
de budget d'exploitation

9 018
interventions chirurgicales

LE SITE DU CENTRE HOSPITALIER



- Parking personnel
- Parking consultations
- Parking usagers
- Parking divers
- Parking dépose minute
7h45-20h
Stationnement limité à 5 min
Accès sécurisé (interphone)
- Bus ligne 2/13/12
Arrêt Centre Hospitalier

- ① Bâtiment principal d'hospitalisation
- ② E.H.P.A.D. Marceline Desbordes-Valmore
- ③ Clinique J.B. Pussin
- ④ Logipôle
- ⑤ Services techniques
- ⑥ C.M.P. Pédiopsychiatrie
- ⑦ Centre Léonard de Vinci
- ⑧ A.P.E.I. Les Papillons Blancs
- ⑨ I.F.S.I.
- ⑩ Maison médicale de garde

LES ACCÈS ROUTIERS

• Depuis Lille ou Lens

Suivre Douai (A1), direction Cambrai (A21), puis D621.
Sortie Centre Hospitalier de Douai – Bapaume –
Tournai – Sin le Noble – Dechy.

• Depuis Valenciennes

Suivre Denain, puis Douai – Sin le Noble –
Centre Hospitalier de Douai.

• Depuis Arras ou Paris

Suivre Douai (D650), puis direction Cambrai – Bapaume –
Tournai (rocade Est). Sortie Bapaume – Tournai –
Sin le Noble – Dechy – Centre Hospitalier de Douai.



Le CH de Douai est l'établissement support du
groupement hospitalier de territoire du Douais,
constitué avec le Centre Hospitalier de Somain

Réparti sur plusieurs sites, il assure ses missions
de service public hospitalier pour un secteur de
260 000 habitants, regroupant les 64 communes
de l'arrondissement de Douai

Établissement certifié 2016-2020 par la Haute
Autorité de Santé

Il dispose d'un budget de 166 millions d'euros
pour assurer son rôle d'établissement de
référence sur son territoire de santé

LES TRANSPORTS URBAINS

Pour toute information concernant les transports urbains
desservant l'hôpital, vous pouvez contacter :

Evéole
03 27 95 77 77

T.A.D. Evéole
(taxi - transport à la demande)
03 27 99 19 93

Syndicat Mixte des Transports du Douais
03 27 99 19 99

UNE PRISE EN CHARGE OPTIMALE

Des spécialités médicales et chirurgicales variées :

- Addictologie (alcoologie, tabacologie et toxicomanie)
- Anesthésie
- Cardiologie et unité de soins intensifs cardiologiques
- Chimiothérapie
- Chirurgie bariatrique, digestive, générale, gynécologique, orale, osseuse, pédiatrique, urologique et vasculaire
- Court séjour gériatrique
- Dermatologie
- Diabétologie, endocrinologie et nutrition
- Douleur
- Éducation thérapeutique du patient
- Explorations fonctionnelles

- Gynécologie, maternité, obstétrique, orthogénie et P.M.A.
- Hépto-gastro-entérologie
- Hygiène
- Imagerie médicale
- Infectiologie
- Information médicale
- Laboratoire
- Médecine du travail
- Médecine interne et polyvalente
- Médecine légale
- Mémoire
- Néphrologie et hémodialyse
- Neurologie
- Ophtalmologie
- O.R.L.
- Pédiatrie, néonatalogie et surveillance continue pédiatrique

- Pharmacie
- Pneumologie, allergologie respiratoire, troubles du sommeil
- Psychiatrie adulte
- Psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent
- Réanimation et surveillance continue polyvalente
- Rhumatologie
- Soins de longue durée et établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- Soins de suite et de réadaptation
- Soins palliatifs et soins de support
- Urgences

Les conditions d'accueil et de prise en charge du patient

Les chambres :

- Capacité maximale de 304 chambres individuelles (soit 80 % des chambres).
- 450 télévisions.
- Une partie des chambres est équipée de rails lève-personnes.

À chaque étage :

- Des espaces de rencontres où les familles peuvent se retrouver en toute convivialité.

Les consultations sont centralisées à proximité immédiate du hall d'accueil (côté A) et du parking visiteurs

Le brancardage

Les brancardiers travaillent au quotidien pour vous assurer la sécurité, la ponctualité et le confort, lors des transports vers les différents plateaux techniques.

Le bionettoyage

L'optimisation de vos soins commence par des locaux parfaitement entretenus et sécurisés. La méthode de nettoyage appliquée au CH de Douai répond à ces garanties d'hygiène, en diminuant au maximum l'utilisation de l'eau qui favorise la prolifération microbologique.

Un hall d'accueil chaleureux avec une cafétéria et un kiosque



NOS ÉQUIPEMENTS

L'informatique au service de la santé

Dans le cadre de la qualité et de la sécurité des soins, un dossier patient informatisé et un dossier médical sont développés.

Les prescriptions, le plan de soins, la pharmacie, la radiologie et le laboratoire sont informatisés, ce qui permet une circulation des données en temps réel entre les différents services de soins.

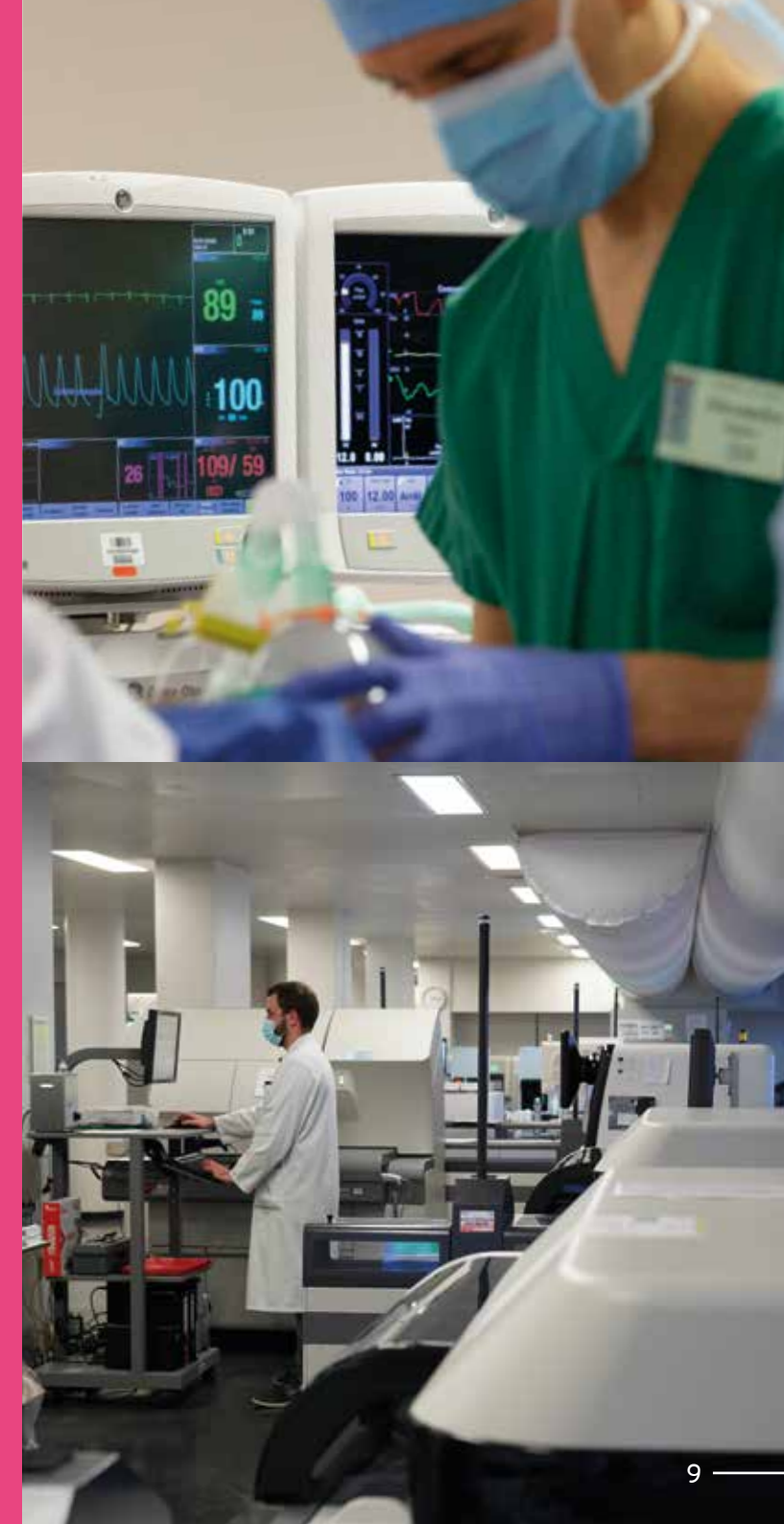
Des organisations hôtelières performantes

L'unité centrale de production des repas et la blanchisserie disposent d'un matériel de pointe permettant de répondre aux exigences sanitaires.

Une politique hôtelière est structurée pour proposer un confort hôtelier de qualité pour les patients.

Un plateau technique moderne.

- 1 I.R.M. 3 Tesla
- 1 I.R.M. 1,5 Tesla
- 2 scanners 64 barrettes
- 2 salles télécommandées capteur plan
- 2 salles os-poumon motorisées capteur plan
- 11 salles de bloc opératoire regroupées sur un même niveau
- 1 centre de dialyse composé de 23 générateurs d'hémodialyse répartis dans 2 salles, 2 générateurs pour l'entraînement à l'autodialyse et 1 traitement d'eau avec double osmoseurs
- 1 unité de stérilisation centrale
- 1 plateau d'explorations fonctionnelles et d'endoscopies
- 1 chaîne analytique pour les examens biologiques
- 1 unité de reconstitution des chimiothérapies
- 1 unité d'ophtalmologie





LES URGENCES

Le service des urgences, réparti sur 4 500 m², dispose de 12 salles d'examen pour adultes et de 5 postes pour les urgences vitales. Un secteur dédié à la prise en charge pédiatrique se compose de 5 salles d'examen et d'1 poste spécifique à l'urgence vitale de l'enfant. Il est ouvert tous les jours 24h/24, avec la présence d'un pédiatre de garde sur place. Une salle d'attente est réservée aux enfants.

Les urgences comprennent une unité d'hospitalisation de courte durée d'une capacité de 11 chambres. Il existe également une filière permettant la prise en charge des urgences psychiatriques par un médecin psychiatre. Par ailleurs, une salle spécifique est équipée pour l'urgence gynécologique.

Une mission de service public

Le CH de Douai assure une mission de service public de santé. À ce titre, il garantit une permanence médicale des soins afin de permettre l'accueil des patients 24h/24, tout au long de l'année.

Pour mieux vous soigner la nuit, les week-ends et les jours fériés, une équipe polyvalente de médecins urgentistes est présente sur place. En cas de nécessité, les médecins et chirurgiens spécialistes de l'établissement peuvent être appelés pour intervenir le plus rapidement possible.

Les filières de prise en charge

- Accueil
- Semi-lourd
- Ambulatoire
- Filière légère médicale
- Urgences vitales dotées d'un post Télé A.V.C.
- Secteur pédiatrique
- Filière gynécologique
- Filière psychiatrique
- Unité d'hospitalisation de courte durée

QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

Une permanence téléphonique régionale, le centre 15, assure une bonne utilisation des moyens de secours sanitaires. Si vous vous présentez directement aux urgences, à votre initiative ou adressé par un médecin, n'oubliez pas de vous munir des documents nécessaires (voir page 34). Vous serez reçu par une infirmière d'accueil dès votre arrivée. Elle vous orientera afin d'assurer le bon déroulement de vos soins.

En cas d'urgence vitale ou d'urgence très grave

COMPOSER LE 15 (appel gratuit)

Le médecin régulateur, avec votre aide, jugera de la gravité et enverra les moyens les plus appropriés pour prendre en charge le cas qui a provoqué votre appel : envoi du S.M.U.R. (service mobile d'urgence et de réanimation), accompagné suivant le cas des pompiers, ou d'une ambulance privée, ou renvoi d'un médecin ou de tout autre moyen adapté. L'établissement dispose d'une équipe S.M.U.R., 24h/24, 7j/7.

Hors urgences graves

Nous vous conseillons de faire appel à votre médecin traitant ou au médecin libéral de garde de votre ville. Les tableaux de garde sont publiés dans la presse. Le commissariat de police est en mesure de vous indiquer le médecin de garde de votre secteur.

La permanence d'accès aux soins de santé (P.A.S.S.)

Le CH de Douai a réfléchi au sens de sa mission sociale et s'est pleinement inscrit dans une démarche de lutte contre les exclusions, en créant une permanence d'accès aux soins, dénommée l'Arc-en-Ciel. Cette structure médico-sociale a pour objectif de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et de les accompagner à l'ouverture de leurs droits sociaux.

Ces personnes bénéficiant d'une prise en charge médicale et/ou paramédicale, aux urgences ou aux consultations, sont systématiquement orientées vers l'assistante sociale qui réalise une évaluation sociale.

Les partenaires extérieurs peuvent également contacter l'assistante sociale. Après évaluation, celle-ci effectue le suivi social et oriente les personnes selon les nécessités, vers le médecin urgentiste pour une prise en charge immédiate, et/ou vers l'infirmier pour la réalisation des soins, et/ou vers le chirurgien dentiste pour une consultation bucco-dentaire. La facturation des soins est suspendue jusqu'à l'ouverture des droits, permettant aux patients de se soigner sans avance de frais.

LES CONSULTATIONS

Les spécialités proposées :

- Cardiologie
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie orale
- Chirurgie osseuse
- Chirurgie vasculaire
- Consultation aide médicale à la procréation
- Consultation allaitement maternel
- Consultation douleur
- Consultation mémoire
- Consultation pré-anesthésique
- Consultation prénatale
- Dermatologie
- Diététique
- Éducation thérapeutique du patient
- Endocrinologie et métabolismes
- Gériatrie
- Gynécologie obstétrique
- Hépato-gastro-entérologie

Les tarifs

À l'hôpital, les consultations sont payantes. Les tarifs appliqués sont ceux de la sécurité sociale (hors activité libérale).

Les rendez-vous en ligne

Vous avez la possibilité de prendre vos rendez-vous en ligne sur le site internet du Centre Hospitalier de Douai ou via Doctolib.

- Infectiologie
- Médecine interne et polyvalente
- Médecine légale
- Mémoire
- Néphrologie
- Neurologie
- Neuropsychologie
- Oncologie-soins de support
- Ophtalmologie
- O.R.L.
- Orthogénie, planification familiale
- Pédiatrie
- Pneumologie-allergologie
- Rhumatologie
- Sexologie
- Stomathérapie
- Trouble du comportement alimentaire et obésité (enfant/adulte)
- Urologie

L'activité libérale

Si vous avez souhaité recevoir les soins d'un médecin dans le cadre de son activité libérale (en consultation ou en hospitalisation), les honoraires sont fixés par le praticien. Les horaires de consultations privées et les tarifs sont affichés dans les salles d'attentes et les bureaux médicaux.

Entrée
Consultations

Un site unique de consultations externes pour l'ensemble des spécialités de l'établissement, situé au rez-de-chaussée coté A.

Vous pouvez prendre rendez-vous de 8h à 17h auprès du secrétariat de la spécialité concernée :

- Cardiologie : 03 27 94 73 10
- Chirurgie générale et digestive : 03 27 94 74 10
- Chirurgie orale-O.R.L. : 03 27 94 77 25
- Chirurgie osseuse : 03 27 94 75 77
- Chirurgie vasculaire et urologie : 03 27 94 78 35
- C.P.E.F.-orthogénie : 03 27 94 72 60
- Dermatologie : 03 27 94 78 42
- Diabétologie-endocrinologie-nutrition : 03 27 94 71 80
- Douleur : 03 27 94 76 10
- Explorations fonctionnelles : 03 27 94 76 00
- Gériatrie : 03 27 94 74 45
- Gynécologie : 03 27 94 75 76
- Hépato-gastro-entérologie : 03 27 94 71 27
- Imagerie médicale : 03 27 94 75 40 - 03 27 94 75 55
- Laboratoire : 03 27 94 71 70
- Médecine interne polyvalente, rhumatologie : 03 27 94 74 45
- Néphrologie-dialyse : 03 27 94 71 90
- Neurologie : 03 27 94 73 16
- Obstétrique (C.P.O.) : 03 27 94 75 75
- Ophtalmologie : 03 27 94 73 01
- Pédiatrie : 03 27 94 72 00
- P.M.A. : 03 27 94 75 71
- Pneumologie-allergologie : 03 27 94 73 05
- Unité transversale d'éducation : 03 27 94 76 11

À l'issue des consultations, une cellule de programmation (C.P.I., C.P.O., C.P.M.) fixera vos prochains rendez-vous.

LE SECTEUR MÉDICO-TECHNIQUE

Le laboratoire

Organisé pour une prise en charge optimale du patient

- un maximum d'analyses réalisé sur un seul tube de sang,
- un temps de rendu des résultats très court.

Sécurisé

- traçabilité complète des prélèvements,
- manipulation réduite des tubes de sang grâce à l'automatisation,
- dématérialisation et disponibilité des résultats sur un serveur informatique sécurisé.

Haute technicité

- acheminement des prélèvements par liaison pneumatique,
- chaîne analytique.

Service ouvert au public

Prélèvement sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 17h et le samedi de 8h à 13h, en contactant le 03 27 94 71 70. Vous avez aussi la possibilité de prendre rendez-vous en ligne sur le site internet du Centre Hospitalier de Douai ou via Doctolib.



Le plateau technique est ouvert aux spécialités réalisant des procédures mini invasives sous guidage radiologique ainsi que le traitement du patient dans la réalisation d'infiltrations ostéoarticulaires.

Maillon indispensable à toutes les disciplines médicales, le service est ouvert aux patients hospitalisés ainsi qu'au public.

Pour un accueil et une prise en charge de qualité, une équipe pluridisciplinaire est à votre disposition, du lundi au vendredi, de 7h à 19h30 et le samedi, de 8h à 13h, au 03 27 94 75 40.

Le laboratoire est engagé dans une démarche d'accréditation selon la norme ISO15189.

L'imagerie médicale

Le CH de Douai dispose d'un équipement de nouvelle génération. Vous pouvez bénéficier de : radiographie numérisée, échographie, doppler, scanner, I.R.M. et I.R.M. sous anesthésie générale pédiatrique. Afin de sécuriser l'identité de chacun, de permettre une exécution rapide des examens et de donner accès aux comptes-rendus et aux images réalisées par le biais d'un code personnel, l'ensemble du système est entièrement informatisé.

L'équipe assure les examens diagnostiques d'imagerie d'ostéoarticulaire et musculaire, thoracique et cardiovasculaire, digestive, urinaire et pelvienne, et de neuro radiologie.

Un secteur de radio pédiatrie avec du personnel dédié, en collaboration avec le service d'anesthésie, permet une réponse optimale pour la réalisation d'I.R.M. cranioencéphalique.



La pharmacie stérilisation

La pharmacie a une vocation prestataire et une expertise clinique pour les services du CH de Douai et pour le public. Elle gère et dispense l'ensemble des médicaments et dispositifs médicaux prescrits aux patients pris en charge dans l'établissement ou en ambulatoire.

• Sécurisation du circuit des produits pharmaceutiques

- Prescription au lit du patient par le médecin.
- Analyse de l'ordonnance par le pharmacien.
- Préparation personnelle des médicaments dans des piluliers par des préparateurs en pharmacie.
- Administration des médicaments par l'infirmière.
- Traçabilité des dispositifs médicaux implantés pour chaque patient.
- Informatisation et traçabilité à chaque maillon de la chaîne « le bon médicament, au bon patient, au bon moment ».

• Haute technicité

- Moyens d'approvisionnement, de stockage, de distribution robotisés, pilotés par ordinateur (gestion informatisée des stocks, rangements dynamiques, stockeurs rotatifs, système plein vide, codes barres, etc.).
- Préparations centralisées de chimiothérapie et anticorps monoclonaux sous isolateur.
- Laboratoire de reconditionnement unitaire de médicaments.
- Stérilisation centralisée de l'instrumentation chirurgicale.
- Assurance qualité.

• Service ouvert au public

Certains médicaments ne sont pas disponibles dans les pharmacies de ville mais uniquement à la pharmacie du Centre Hospitalier. Vous pouvez venir à la pharmacie du lundi au vendredi, de 8h30 à 13h et de 15h à 16h45, le samedi, de 8h30 à 12h15 – Tél. : 03 27 94 76 20. Vous pouvez y accéder par l'accueil supérieur du logipôle.

Munissez-vous de votre carte vitale, de votre carte de mutuelle et de votre ordonnance en cours.

Vos médicaments habituels pendant votre hospitalisation

• **À votre arrivée :** remettez au médecin ou à l'infirmier vos dernières ordonnances. **N'oubliez pas de leur signaler tous les médicaments que vous prenez** (contraceptif, phytothérapie, vitamines, etc.).

• **Pendant votre hospitalisation :** le médecin peut modifier votre traitement en fonction de votre état de santé. Vous serez également amené à rencontrer des pharmaciens qui prendront connaissance de vos traitements en cours afin de les optimiser. Ils sont en lien avec l'équipe médicale qui s'occupe de vous.

Vos médicaments sont gérés par la pharmacie de l'hôpital. Exceptionnellement, si la pharmacie ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments pourront être utilisés le temps qu'ils soient commandés.

Pendant votre séjour, le nombre, la forme et la présentation des médicaments peuvent être différents de votre traitement habituel, ainsi que l'horaire de prise.

Attention, ne prenez aucun autre médicament que ceux qui vous sont donnés par l'infirmier. Votre entourage ne doit pas en amener durant votre hospitalisation.

• **À votre sortie :** le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Votre nouveau traitement peut être différent de celui que vous preniez avant l'hospitalisation. Ce traitement est mieux adapté à votre état de santé.

Vos soins à domicile

Après votre hospitalisation, le médecin pourra vous proposer de faire appel à un prestataire de santé à domicile pour assurer la continuité de vos soins. En tant que patient vous serez libre de choisir votre prestataire. Votre médecin prescripteur pourra vous donner une liste de prestataires qui peuvent correspondre à vos besoins en soins. Sachez également que vous pouvez changer de prestataire à tout moment.

Une permanence
des soins
24h/24.

LA CHIRURGIE

Un bloc opératoire, un plateau technique d'endoscopie digestive et un plateau de soin externe

Une équipe de 45 chirurgiens, anesthésistes réanimateurs et gastro-entérologues

Une nouvelle approche de la prise en charge en ambulatoire : être un « patient debout »

Un parcours aromathérapie et hypnose proposé en complément de l'accompagnement anesthésique

Les chirurgies proposées

- Chirurgie bariatrique et pose de ballon intragastrique
- Chirurgie cancérologique
- Chirurgie endocrinienne
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orale, implantologie et greffe osseuse pré-implantaire
- Chirurgie traumatologique et chirurgie de la main
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire et endovasculaire
- Hépato-gastro-entérologie avec des activités variées : la vidéo capsule, le fibroscan, l'écho-endoscopie, le cathétérisme rétrograde des voies biliaires
- Orthopédie et chirurgie du rachis
- Vidéo-chirurgie

Le programme de préhabilitation

Parcours de soins préopératoire proposé aux patients bénéficiant d'une chirurgie digestive ou orthopédique lourde afin de renforcer leurs capacités fonctionnelles avant l'intervention et ainsi de réduire les risques potentiels de complications.

LES SOINS CRITIQUES : RÉANIMATION ET SURVEILLANCE CONTINUE

Le service de réanimation

Le service de réanimation prend en charge les patients qui présentent ou sont susceptibles de présenter une défaillance d'organe vital (cœur, poumon, rein, etc.) nécessitant une surveillance 24h/24 et le recours à des techniques de suppléance.

La présence des différents appareils autour du patient peut sembler impressionnant, mais ils ne sont en aucun cas un obstacle à une communication avec lui.

L'hygiène et l'asepsie, essentielles dans l'application du traitement, nécessitent de multiples précautions et une vigilance constante de tous. Dans cette optique, les visites sont limitées à 2 personnes de 12h à 00h.

L'équipe médicale se tient disponible pour informer les familles de l'évolution du projet de soins. En accord avec la loi Léonetti, des réunions d'éthique ont lieu régulièrement. Le service participe au développement de l'activité de prélèvement multi organe et tissu (P.M.O.T.) et s'est engagé dans la prise en charge et le suivi des donneurs potentiels.

L'unité de surveillance continue

Cette unité a pour objectif d'assurer la prise en charge renforcée des patients, avec une surveillance attentive permanente et la mise en place de traitements spécifiques. Elle constitue un niveau intermédiaire entre les unités de réanimation et les unités de soins conventionnelles de médecine et de chirurgie.

Afin de respecter le repos des patients, les visites sont limitées à 3 personnes par chambre de 12h à 00h. Une salle d'attente est à disposition à l'entrée du service.



La médecine interne

Ce service assure le diagnostic et la prise en charge des maladies rares, des maladies de système et les pathologies dysimmunitaires.

La médecine polyvalente

Cette spécialité assure les bilans d'altération de l'état général, le suivi et le diagnostic des pathologies ayant une composante douloureuse aiguë ou chronique, la pathologie alcoolique.

L'infectiologie

Cette activité prend en charge les patients présentant une affection bactérienne, virale ou parasitaire nécessitant un traitement adapté. Cette discipline peut être qualifiée de transversale puisqu'elle peut toucher tous les organes.

La rhumatologie

Cette spécialité concerne les maladies articulaires et de la colonne vertébrale (lombalgie, lombosciatalgie, rhumatisme inflammatoire, ostéoporose, etc.) en période aiguë.

LA MÉDECINE

D'une capacité totale d'accueil de 45 lits, les services de médecine assurent les soins aux patients présentant une pathologie médicale nécessitant des examens diagnostiques, un traitement curatif, palliatif ou l'ajustement d'un traitement déjà commencé.

Chaque patient des services de médecine peut faire l'objet d'une prise en charge transversale : diététique, kinésithérapie, service social, alcoolologie, tabacologie, douleurs, soins palliatifs, plaie et cicatrisation, etc.



La neurologie

Le service de neurologie propose différentes offres de soin en fonction de la pathologie et du degré d'urgence. Il garantit une prise en charge globale et de proximité.

- Aux urgences, sont accueillis les A.V.C. en collaboration avec le CH de Lens via un système de télémedecine.
- En hôpital de jour, sont prises en charge les pathologies neurologiques chroniques nécessitant une hospitalisation, telles que la sclérose en plaques.
- Dans le service de neurologie conventionnelle, sont accueillis tous types de pathologies neurologiques aiguës : les A.V.C., la sclérose en plaques, l'épilepsie, les maladies neuro-dégénératrices, la maladie de Parkinson, etc.
- Aux explorations fonctionnelles, sont réalisés les électromyogrammes, les électroencéphalogrammes et les potentiels évoqués.

Le service est labellisé pour la prise en charge orthophonique spécifique de la maladie de Parkinson.

La cardiologie

Le service de cardiologie a pour mission d'assurer la prise en charge des patients souffrant d'une pathologie cardiovasculaire, au niveau diagnostique et thérapeutique. Des programmes de réadaptation cardiovasculaire sont organisés.

Le service de cardiologie comprend diverses activités d'hospitalisation :

- l'unité de cardiologie générale,
- l'unité de soins intensifs réservée aux situations cardiologiques aiguës nécessitant une surveillance permanente et l'instauration de traitements et/ou techniques spécifiques,
- les explorations fonctionnelles cardiologiques à visée diagnostique (épreuve d'effort, holter, échocardiographie, etc.).

La pneumologie

Le service de pneumologie est composé d'un secteur d'hospitalisation conventionnelle, d'un hôpital de jour et d'une hospitalisation programmée à durée déterminée. Il a pour vocation la prise en charge des patients atteints de :

- pathologies pulmonaires et pleurales aiguës ou chroniques infectieuses,
- bronchites chroniques obstructives et emphysème,
- insuffisance respiratoire chronique,
- tumeurs pulmonaires et leurs traitements par chimiothérapie,
- syndromes d'apnée du sommeil et leurs traitements,
- pathologies allergiques respiratoires.

Il dispose d'un plateau technique comportant : l'endoscopie bronchique, les épreuves fonctionnelles respiratoires, l'unité du sommeil et le plateau d'allergologie.

L'unité de soins palliatifs

L'unité comprend 12 chambres particulières. Elle a pour mission de préserver la meilleure qualité de vie possible aux personnes atteintes d'une maladie grave, lorsque les traitements curatifs ne sont plus adaptés.

La prise en charge privilégie le soulagement des douleurs et des symptômes physiques avec une attention particulière portée par l'équipe soignante pluridisciplinaire aux souffrances psychologiques.

Elle assure également un soutien, une écoute, un accompagnement des familles et de l'entourage, dans le respect des préoccupations spirituelles, et aide à la résolution des difficultés sociales.

L'endocrinologie diabétologie nutrition

Les activités du service comprennent la prise en charge des affections suivantes :

- les diabètes de type 1 ou 2, le diabète gestationnel, diabète et grossesse,
- les soins de pieds diabétiques,
- les maladies endocriniennes : thyroïde, hypophyse, surrénales,
- les maladies métaboliques héréditaires,
- les tumeurs neuroendocrines,
- les obésités,
- les bilans et traitements multidisciplinaires de l'obésité, la prise en charge avant et après les chirurgies de l'obésité : ballons intra-gastriques, anneaux gastriques, gastrectomie partielle, by-pass gastrique,
- la dénutrition : bilans et assistance nutritionnelle,
- les troubles sexuels masculins et féminins : troubles de l'érection et troubles de la sexualité féminine.

Les modalités de prise en charge :

- ambulatoire : consultations et hôpital de jour, centre de soins de pieds diabétiques,
- hospitalisations programmées et conventionnelles,
- éducation du patient, diététique, activité physique adaptée, autosoins, conseils infirmiers en consultation et par téléphone, insulinothérapie fonctionnelle,
- psychologique : évaluation, thérapies cognitivo-comportementales des troubles du comportement alimentaire, entretiens motivationnels, soutien et accompagnement individuels et en groupe,
- gestion du poids,
- pompes à insuline, mesure continue du glucose, télémedecine,
- prévention et soins de pieds diabétiques,
- explorations fonctionnelles : rétinographie, oxymétrie transcutanée TcPO2, contrôle continu de la glycémie, baropodométrie dynamique, monitoring tensionnel.

La dermatologie

L'équipe de dermatologie assure la prise en charge des patients présentant des problèmes de dermatologie générale, de cancérologie cutanée et de plaies chroniques.

Cette activité est réalisée en consultation, en hôpital de jour ou de semaine et en hospitalisation conventionnelle. Une consultation pluridisciplinaire de cancérologie cutanée est réalisée de façon mensuelle.

Une consultation spécifique de dermatologie pédiatrique est également proposée deux fois par mois.

De plus, l'équipe assure des soins externes de chirurgie dermatologique.





La néphrologie-dialyse

Le service de néphrologie situé sur deux niveaux permet d'adapter le mode d'hospitalisation aux besoins de santé des personnes soignées :

- au 1^{er} étage côté A, l'unité est composée de l'hôpital de jour programmé et de l'hôpital de semaine programmé,
- au 4^{ème} étage côté B, se situe l'unité d'hospitalisation conventionnelle.

Pour une meilleure prise en charge des patients, ces différents secteurs d'hospitalisation sont communs avec le service de diabétologie-endocrinologie-nutrition. En effet, le diabète est devenu l'une des premières causes de maladie rénale chronique.

Le centre de dialyse

Aux secteurs néphrologiques s'ajoute le centre de dialyse. Le CH de Douai est le seul établissement de santé à traiter l'insuffisance rénale chronique terminale par épuration extra rénale sur le Douaisis. Le service de dialyse est composé de l'hémodialyse et de la dialyse péritonéale. En hémodialyse, on dénombre 25 générateurs de dialyse dont 2 générateurs pour l'éducation à l'autodialyse.

Le service de dialyse propose l'ensemble des modalités de prise en charge en dialyse :

- hémodialyse en centre,
- unité de dialyse médicalisée (le soir à partir de 19h),
- dialyse péritonéale,
- hémodialyse à domicile,
- autodialyse (en partenariat avec les associations A.D.H. et Santélys).

À ces différentes activités, s'ajoutent les consultations externes, les consultations d'éducation thérapeutique en néphrologie (en partenariat avec l'unité transversale d'éducation) et les consultations d'information à la dialyse et à la greffe.

Cinq néphrologues assurent la prise en charge des patients, ainsi qu'une consultation avancée au CH de Somain. Les patients susceptibles de bénéficier d'une greffe rénale réalisent leur bilan prétransplantation au sein du service, puis sont adressés à l'équipe de transplantation du CHU de Lille. Le service de néphrologie-dialyse du CH de Douai fait partie du réseau régional Néphronor.

Ces pathologies sont prises en charge au sein :

- de l'unité d'hospitalisation programmée 1^{er} étage côté A,
- de l'unité d'hospitalisation conventionnelle 4^{ème} étage côté B,
- du plateau technique 1^{er} étage côté A.

LES ACTIVITÉS TRANSVERSALES

L'éducation thérapeutique du patient (E.T.P.)

Dans le cadre des maladies chroniques, une équipe pluridisciplinaire formée à l'éducation thérapeutique assure une éducation personnalisée dans un processus de prise en charge globale.

Afin d'améliorer la qualité de vie du patient et lui permettre d'être acteur de sa maladie chronique, l'équipe propose des programmes d'éducation personnalisés pour le diabète, l'asthme, la néphro-protection, l'obésité de l'enfant, etc. Des séances collectives et individuelles sont proposées.



L'équipe mobile d'évaluation et de traitement de la douleur chronique

Après une évaluation pluridisciplinaire de la douleur chronique, l'équipe met en place le traitement ainsi qu'une prise en charge personnalisée en consultation externe ou au lit du patient. Des pratiques complémentaires sont aussi proposées : hypnose, sophrologie, mésothérapie, ostéopathie, etc. Tél. : 03 27 94 76 10.

L'équipe mobile de soins palliatifs

Activité transversale de conseil, de soutien, d'orientation et de coordination, au lit du patient ou en consultation externe. Avec l'accord du médecin référent, l'équipe pluridisciplinaire intervient à tous les stades de la pathologie cancéreuse et/ou chronique incurable pour les patients non soulagés par les traitements en place et dont la prise en charge est complexe. Tél. : 03 27 94 76 90.

La coordination prélèvement multi-organes

Le CH de Douai est habilité à effectuer des prélèvements multi-organes. Ces prélèvements sont rendus possibles par le don, basé sur le principe du « consentement présumé ». En France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. Il n'y a pas de limite d'âge. Tél. : 03 27 94 72 89.



L'hôpital de jour

L'hôpital de jour médico chirurgical vous accueille pour une hospitalisation d'une journée ou d'une demi-journée, du lundi au vendredi. Un grand nombre de spécialités de l'établissement pratique cette activité ambulatoire :

- Chirurgie de l'enfant
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orale
- Chirurgie O.R.L.
- Chirurgie osseuse
- Chirurgie vasculaire
- Douleur chronique
- Endoscopie digestive
- Évaluation de la chute de la personne âgée
- Évaluation des troubles amnésiques
- Hépto-gastro-entérologie
- I.R.M. sous anesthésie générale
- Médecine interne et polyvalente
- Médecine pédiatrique
- Neurologie
- Nutrition
- Oncologie pédiatrique
- Oncologie pulmonaire
- Ophtalmologie
- Rhumatologie
- Urologie et lithotritie

L'ARRIVÉE DES PATIENTS DANS L'UNITÉ S'EFFECTUE À PARTIR DE 7H, ET LES SORTIES SE FONT JUSQU'À 19H.

Une équipe pluridisciplinaire et dynamique est à votre service pour vous garantir des soins de qualité. Elle vous contactera la veille et le lendemain de votre intervention, ou le lundi, lors d'une intervention le vendredi.



L'addictologie

L'équipe pluridisciplinaire du Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (C.S.A.P.A.) accueille toute personne concernée par la consommation de produits psycho-actifs : alcool, tabac, produits illicites ou ayant une dépendance sans produit telle que le jeu, à l'exclusion des troubles de la conduite alimentaire.

Elle accueille les patients en difficulté et/ou leur entourage lors de consultations ou d'entretiens. Elle organise également des ateliers thérapeutiques collectifs. La prise en charge est gratuite et confidentielle. Concernant le suivi en tabacologie, celui-ci peut être amorcé en hospitalisation sur demande et poursuivi dans la structure. La prise de rendez-vous s'effectue auprès du secrétariat.

C.S.A.P.A. du CH de Douai
37, rue Victor Gallois 59500 DOUAI
Tél. : 03 27 94 77 30 – Fax : 03 27 94 77 37

Les explorations fonctionnelles

Ce service prend en charge les explorations fonctionnelles cardiovasculaires, respiratoires et neurologiques.

Des professionnels spécialistes réalisent ces examens diagnostics :

- Échodoppler
- Échodoppler cardiaque
- Échographie d'effort
- Électrocardiogramme
- Électrocardiogramme d'effort
- Électroencéphalogramme
- Électromyogramme
- Épreuve d'effort métabolique
- Épreuves fonctionnelles respiratoires
- Holter rythmique de 24h
- Holter rythmique évènementiel
- Mesure ambulatoire de la pression artérielle
- Potentiels évoqués auditifs
- Potentiels évoqués somesthésiques
- Potentiels évoqués visuels
- Potentiels tardifs
- Sclérothérapie
- Test à la métacholine
- Tilt test

Vous pouvez en bénéficier au cours de votre séjour ou sur prescription médicale.

LES EXPLORATIONS FONCTIONNELLES SONT OUVERTES DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 17H, EN CONTACTANT LE 03 27 94 76 00.

LA GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE

La maternité

De niveau 2A, la maternité comprend un service de néonatalogie pouvant accueillir les nouveau-nés à partir de 33 semaines d'aménorrhées (7 mois 1/2). Elle assure le suivi de toutes les grossesses physiologiques et prend également en charge celles qui présentent une complication particulière. L'équipe médicale, composée de gynécologues-obstétriciens, anesthésistes, pédiatres, sages-femmes, infirmières-puéricultrices et auxiliaires, assure la permanence des soins 24h/24, 7j/7, et dispense des soins de qualité, en toute sécurité, en collaboration étroite avec les professionnels de ville et le réseau régional de périnatalité Oréhane.

La maternité propose un suivi personnalisé de la grossesse qui comprend :

- Un entretien prénatal systématique de début de grossesse avec une sage-femme.
- Un suivi complémentaire : préparations à la naissance variées (classique, sophrologie, yoga ou piscine, séance spécial conjoint), séances d'allaitement, d'hypnose, d'acupuncture, de sevrage tabagique, d'homéopathie-aromathérapie, danse du déclenchement pour préparer le travail.
- Des consultations prénatales et échographiques.
- Une prise en charge démedicalisée de l'accouchement dans une salle Nature, avec baignoire de dilatation.
- L'anesthésie péridurale 24h/24.
- L'organisation d'une sortie précoce (48h après l'accouchement) si les conditions pour la maman et le bébé sont réunies.

La maternité est labellisée Maternys :

Label du C.N.G.O.F. (Collège National des Gynécologues Obstétriciens Français) pour la bientraitance des femmes enceintes et la transparence.

La gynécologie

Le service propose des consultations de gynécologie médicale et chirurgicale et prend en charge les pathologies bénignes et fonctionnelles : kyste ovarien, fibrome, endométriose, infertilité, prolapsus, incontinence urinaire, etc.

L'équipe a mis en place une filière dédiée à l'endométriose, en collaboration avec les services d'imagerie médicale et de la douleur du CH de Douai, et l'hôpital de Jeanne de Flandre, en vue du diagnostic et de la prise en charge pluridisciplinaire de cette pathologie.

Avec l'acquisition de nouveaux équipements et en accord avec les recommandations de pratique clinique, l'hystéroscopie diagnostique est désormais assurée sans aucune anesthésie en soins externes et la colposcopie est révolutionnée avec une qualité numérique.

Le centre d'orthogénie et de planification et d'éducation familiale (C.P.E.F.) Centre de santé sexuelle

Trois médecins, une conseillère conjugale et familiale ainsi que des professionnels soignants assurent les prises en charge suivantes : consultations pré I.V.G., I.V.G. médicamenteuse et chirurgicale au sein d'un bloc opératoire dédié, consultation post I.V.G., consultation de contraception (pilules, stérilets, implants), échographies, conseil conjugal, éducation de la sexualité.

Des consultations médicales sont assurées les lundis et mercredis après-midi à la maison de santé pluridisciplinaire située au Faubourg de Béthune, à Douai. Ces consultations sont toujours réalisées en présence de la conseillère conjugale.

L'unité d'aide médicale à la procréation (P.M.A.)

Des médecins spécialisés assurent la prise en charge des couples infertiles en offrant :

- Les investigations en consultation et en hôpital de jour.
- La stimulation d'ovulation.
- L'insémination artificielle.
- La fécondation in vitro, en collaboration avec le Centre Hospitalier de Lens.
- La prise en charge psycho sociale.
- La thérapie familiale.



LA PÉDIATRIE

Le service de médecine et de chirurgie de l'enfant accueille tout enfant présentant des pathologies médicales, chirurgicales et/ou psychologiques.

La néonatalogie

L'unité accueille les nouveau-nés prématurés et les bébés nés à terme présentant une pathologie à la naissance nécessitant une surveillance et une prise en charge spécifique. Au sein de cette unité, deux chambres mère-enfant permettent d'accueillir les parents.

L'unité de pédiatrie

L'unité de pédiatrie accueille les enfants de 1 mois à 15 ans et 3 mois qui présentent différentes pathologies médicales et/ou chirurgicales.

L'unité de soins continus pédiatriques

L'unité de quatre lits accueille les enfants dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale et paramédicale intensive.

Les activités proposées

Un éducateur accompagne les enfants durant leur hospitalisation afin de rendre leur séjour plus agréable. Il exerce auprès d'eux une fonction d'accompagnement, d'éducation, de médiation, de prévention et d'animation. Des associations interviennent également dans le service.

Le service de psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent

Au sein du CH de Douai, ce service est organisé en unités fonctionnelles :

- Le C.M.P.* Douai Nord.
- Le C.M.P. Douai Sud.
- Le C.M.P. Secteur Aniche.
- Le C.M.P. Orchies.
- L'hôpital de jour pour enfants de 18 mois à 6 ans composé de 15 places, dont 5 places en classe intégrée en milieu ordinaire.
- La structure hospitalière pour l'enfance en danger du Douaisis (S.H.E.D.D.).
- La périnatalité : psychopathologie du nourrisson.

Le service assure également des prises en charge spécifiques telles que :

- La pédopsychiatrie de liaison, aux urgences et en pédiatrie.
- La thérapie familiale.

Ces équipes pluridisciplinaires assurent l'accueil, l'évaluation, le diagnostic, la prise en charge thérapeutique, l'orientation et l'accompagnement des enfants et de leur famille.

* Centre médico-psychologique.



LA FILIÈRE GÉRIATRIQUE

Le CH de Douai développe la prise en charge des personnes âgées dans des services spécialisés. La filière gériatrique est labellisée depuis 2010.

Le court séjour de gériatrie

Le service de court séjour gériatrique propose une hospitalisation de courte durée pour une prise en charge des pathologies aiguës en réalisant une évaluation médico-psycho-sociale des personnes âgées polypathologiques dépendantes ou à risque de dépendance.



L'orthogériatrie

La mutualisation des compétences en gériatrie et en chirurgie osseuse apporte une expertise spécialisée autour des problématiques médicales et chirurgicales spécifiques de la personne âgée.

La mémoire

Cette consultation permet de :

- diagnostiquer précocement les maladies du cerveau notamment responsables de troubles de la mémoire, après un bilan complémentaire en hôpital de jour réalisé au CH de Douai,
- conseiller la personne et son entourage sur les ressources de prise en charge existant sur le territoire (parcours de vie coordonné) et assurer un suivi des patients diagnostiqués,
- rassurer les personnes sans troubles cognitifs.

Tél. : 03 27 94 75 80

L'oncogériatrie

Expertise spécialisée des patients âgés atteints d'un cancer.

L'unité de soins de suite et de réadaptation gériatrique

L'unité de soins de suite et de réadaptation prend en charge les patients âgés à la sortie des unités de court séjour lorsque leur état physique, psychique ou fonctionnel ne leur permet pas encore de réintégrer leur lieu de vie habituel.

Il s'agit :

- de construire un projet thérapeutique à partir d'une évaluation médico-psycho-sociale du patient,
- d'assurer une prise en charge médicale, à visée de rééducation et réadaptation, afin d'optimiser les chances de récupération fonctionnelle, de préserver l'autonomie, en vue d'une réinsertion dans le milieu de vie.

L'unité dispose d'une salle de kinésithérapie, d'un espace d'ergothérapie, d'une salle de bains thérapeutique, d'une salle de restauration, et d'un salon de lecture.

L'équipe mobile de gériatrie

Au sein du Centre Hospitalier de Douai, une équipe mobile de gériatrie intervient sur appel, dans les services auprès des personnes âgées polypathologiques en perte d'autonomie. Elle réalise une évaluation gériatrique standardisée du patient, avec une prise en charge pluridisciplinaire intégrant une évaluation sociale, diététique, psychologique et géronto-psychiatrique.

L'équipe mobile de gériatrie veille également au respect de la dignité, des droits et liberté de la personne âgée devenue dépendante.

Vous pouvez contacter l'équipe mobile de gériatrie au 03 27 94 72 45.

L'E.H.P.A.D. et l'U.S.L.D.

La résidence Marceline Desbordes-Valmore a ouvert ses portes en 2011 sur le site du CH de Douai.

Cette structure accueille des résidents en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (E.H.P.A.D.) et unité de soins de longue durée (U.S.L.D.).

Elle permet de mieux répondre aux besoins de la population âgée dépendante et accueille également les personnes souffrant de démences de type Alzheimer et apparentées en unités spécialisées.

Organisée en maisonnettes, cette résidence permet de retrouver la notion de domicile. Elle propose principalement des chambres individuelles, mais également des chambres pour couples.

Une équipe pluridisciplinaire est au service des résidents pour répondre au mieux à leur projet de vie. Des activités variées sont proposées par l'équipe d'animation. Elles concourent au maintien de la vie sociale et s'organisent au plus près des souhaits et attentes des résidents.

Les associations bénévoles présentes dans l'établissement se mobilisent pour apporter aux résidents un soutien, une présence et une écoute supplémentaires à tout ce que les professionnels de santé donnent au quotidien.

Un accueil de jour spécialisé Alzheimer de 12 places permet aux personnes accueillies de passer un moment agréable, dans un contexte rassurant avec un accompagnement personnalisé au travers d'activités de la vie quotidienne. L'accueil de jour procure aux familles et aidants un temps de répit dans l'aide qu'ils apportent à leur proche, des informations et un soutien. Les espaces extérieurs sont conçus pour favoriser la promenade et marquer les saisons.

LA PSYCHIATRIE ADULTE

Le Centre Hospitalier de Douai a développé de nombreuses structures alternatives à l'hospitalisation et situées en ville :

2 Centres Médico-Psychologiques (C.M.P.)

Les pivots des soins extrahospitaliers pour les personnes âgées de plus de 16 ans. Coordination sectorielle des projets personnalisés de soin, consultations d'évaluation et de suivi, traitements médicamenteux, psychothérapies diverses, individuelles ou groupales, thérapie familiale et de couple.

2 Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.)

Ateliers à médiation psychothérapeutique, activités de psychoéducation, de réhabilitation psychosociale et de remédiation cognitive, au niveau intersectoriel.

Centre Psychothérapeutique de Jour

Hôpital de jour intersectoriel. Soins individualisés visant la consolidation de la rémission et l'autonomisation psychique.

Activités de psychiatrie de liaison

- aux urgences du CH de Douai,
- dans tous les services de médecine, chirurgie, obstétrique du CH de Douai,
- en périnatalité,
- en maisons de retraite,
- à la maison d'arrêt de Douai,
- dans le domaine médico-judiciaire,
- une équipe mobile psychiatrie-précarité,
- des liens essentiels avec les autres partenaires médicaux, médico-sociaux, culturels et associatifs.

Retrouvez plus d'informations sur l'ensemble des services proposés sur le site internet du CH de Douai.

Les structures de soins hospitaliers à temps complet répondent aux épisodes aigus. Les structures assimilées accompagnent les projets de vie et de soins visant la réinsertion socio-professionnelle pour les personnes avec un handicap psychique :

Clinique de psychopathologie de l'adulte Jean-Baptiste Pussin

Composée de trois unités et d'une capacité de 60 lits :
– U.S.A.P. (Unité de Soins Attentifs en Psychiatrie),
– U.S.A.O. (Unité de Soins psychiatriques en Accueil Ouvert),
– U.S.R.P. (Unité de Soins psychiatriques et de Réhabilitation Psycho-sociale).

Centre d'Accueil et de Crise (C.A.C.)

Composé de 10 lits, il complète les soins psychiatriques hospitaliers à temps complet, au sein du bâtiment principal du CH de Douai.

Appartements Thérapeutiques « Le Tremplin »

8 places, en plein centre-ville de Douai.

U.T.A.F.A.

Unité Thérapeutique d'Accueil Familial pour Adulte.

Les modalités d'hospitalisation :

Selon les circonstances, vous pouvez être hospitalisé selon la loi de juillet 2011 (revue en 2013) :
– en soins psychiatriques libres, avec votre consentement, ce qui demeure en général la règle,
– en soins psychiatriques sur décision du directeur de l'établissement,
– en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Si vous êtes hospitalisé sur décision du directeur de l'établissement ou du représentant de l'Etat, votre prise en charge se fait d'abord sous la forme d'une hospitalisation complète.

Sur avis médical, votre prise en charge sera ensuite :
– soit réalisée sous la forme de soins ambulatoires (suivi en C.M.P., hôpital de jour, etc.), si besoin assortis d'un programme de soins établi par votre psychiatre après recueil de vos observations et dispensation des informations au cours d'un entretien,
– soit prolongée en soins libres,
– soit prolongée en hospitalisation complète selon le mode d'admission.

Dans ce dernier cas, le maintien des soins sera soumis à la décision du juge des libertés, dont la mission est de concourir à la protection de vos droits :
– avant un délai de 12 jours à compter de votre admission,
– avant un délai de 12 jours à compter de votre réhospitalisation,
– à chaque échéance de 6 mois.

Vous serez assisté par un avocat de votre choix, ou représenté par celui-ci si votre état de santé ne vous permet pas d'être présent à l'audience devant le juge des libertés. À chacune des étapes de votre prise en charge, vous recevrez un document vous précisant votre situation juridique et vos droits. Vous pouvez à tout moment contester votre prise en charge sans consentement.

Philosophie des soins

Nos pratiques comportent des approches plurielles, à la fois sur le versant scientifique, humaniste et éthique, dans le respect de la personne et de sa part de singularité.





Un service à
votre écoute pour
vous aider dans
vos démarches.

VOTRE ADMISSION

Où vous adresser ?

À l'accueil administratif situé dans le hall, au rez-de-chaussée, du lundi au vendredi, de 8h à 17h30, le week-end et les jours fériés, de 9h à 17h.

Les formalités administratives

Pour assurer le respect de votre identité et le suivi de votre dossier, il vous sera demandé soit : la carte d'identité, le permis de conduire, le livret de famille ou le titre de séjour.

Si vous n'êtes pas assuré social, une provision renouvelable calculée sur la durée estimée du séjour sera exigée à l'entrée.

Les frais d'hospitalisation :

En hospitalisation de court séjour, soins de suite et réadaptation, psychiatrie, les frais se composent :

- du tarif journalier de prestation,
- du forfait journalier.

Si vous n'êtes pas assuré social vous devez vous acquitter des frais de séjour.

Vous venez à l'hôpital en urgence

Votre entrée a été enregistrée. Toutefois, afin de régulariser votre dossier administratif, invitez une personne de votre entourage à se présenter à l'accueil médico-administratif des urgences ouvert tous les jours de 8h à 00h.

Pour garantir la prise en charge de vos frais, vous devez vous munir de :

- La carte vitale mise à jour.
- La carte mutualiste ou l'attestation d'assurance privée ou l'attestation de C.M.U. (couverture maladie universelle).
- La complémentaire santé solidarité.
- Selon votre situation particulière :
 - En cas d'accident du travail : déclaration d'accident délivrée par l'employeur.
 - Pour la maternité : justificatif d'exonération du ticket modérateur.
 - Affection longue durée : notification de décision 100 % (si la mention ne figure pas sur la carte vitale).
 - Pour les personnes dont les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge, ainsi que les personnes souffrant d'une altération des capacités corporelles et à la condition que celles-ci empêchent l'expression de la volonté du patient : jugement de curatelle ou de mise sous tutelle.

Étrangers :

- Ressortissants d'un pays membre de l'Union Européenne : carte européenne, formulaire S2, DA1 (accident du travail).
- Ressortissants d'un pays ayant signé une convention bilatérale : formulaire conventionnel.
- Ressortissants d'un pays hors Union Européenne : prise en charge d'une assurance privée.

Si vous n'êtes pas assuré social, le versement d'un acompte vous sera demandé.

L'assuré social

Si vous êtes assuré social vous devez régler, hormis les cas d'exonération, les frais de séjour laissés à votre charge (le ticket modérateur, le forfait journalier, les prestations non couvertes par l'assurance maladie). Si vous êtes assuré d'un organisme complémentaire, faites valoir vos droits par présentation d'une attestation de prise en charge.

L'identitovigilance

À votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée et un bracelet d'identification vous sera posé. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement. Tout au long de votre hospitalisation, votre identité sera fréquemment vérifiée. Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins.

L'Identifiant National de Santé (I.N.S.) : conformément à la réglementation, les données de santé sont référencées avec l'I.N.S. à compter du 1^{er} janvier 2021. Vous ne disposez pas de droit d'opposition mais de droits d'accès, de limitation et de rectification sur l'I.N.S.





VOTRE SÉJOUR

L'hôtellerie

Les chambres :

Les chambres sont toutes équipées de stores télécommandés au lit et d'un interphone pour dialoguer avec le personnel soignant. Chaque chambre est équipée d'une douche, d'un lavabo et de toilettes.

Les repas :

Un hôtelier veille au respect des régimes alimentaires prescrits par le médecin en collaboration avec les aides soignants qui distribuent les repas.

L'hôtelier réalise une enquête de goûts en début d'hospitalisation et si besoin une diététicienne intervient pour la personnalisation des repas.

Les chambres particulières

Des chambres particulières sont à votre disposition. Merci de vous adresser aux professionnels de santé pour en faire la demande. Une demande préalable de réservation est possible pour toute hospitalisation programmée, par le biais de l'accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall.

Les chambres mère-enfant en pédiatrie

Vous avez la possibilité de rester auprès de votre enfant selon les disponibilités du service de façon gratuite, en chambre individuelle ou en chambre mixte. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service pour tout renseignement.

Le forfait accompagnant

L'un de vos proches peut bénéficier, sous certaines conditions, d'un hébergement à vos cotés et/ou de repas accompagnant. Pour cela, rapprochez-vous de l'accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall. Les agents d'accueil sont à votre disposition pour vous informer des modalités de règlement.

Les visites

Le planning des horaires de visite demeure subordonné aux consignes des services, aux réglementations particulières (service de réanimation et soins intensifs, maternité, etc.) ainsi qu'à votre état de santé. Elles sont généralement autorisées l'après-midi de 13h à 20h.

Les télévisions

450 lits sont équipés d'une télévision. Vous bénéficiez d'une gamme complète de prestations comprenant les chaînes, la V.O.D., la radio, le téléphone, internet et de nombreuses autres fonctionnalités.

L'accès à tout ou partie de ces prestations se fait au niveau de Telecom Services situé dans le hall d'accueil côté B, selon vos besoins et souhaits, avec différents tarifs selon le bouquet de services choisi.

Un réseau WIFI est à votre disposition, vous avez également accès au prêt d'un ordinateur portable. Pour tout renseignement, merci de vous rapprocher du bureau de Telecom Services au 44 000 (de votre chambre) ou au 01 83 66 00 58 (depuis une ligne téléphonique extérieure).

Votre satisfaction nous intéresse, un questionnaire est à votre disposition sur demande.

Le courrier

Une boîte aux lettres est disponible à l'entrée B du bâtiment principal. Vous pouvez toutefois demander à l'accueil administratif d'assurer le relais.



Les prestations

Du lundi au vendredi, un éducateur accueille les enfants hospitalisés des services de pédiatrie et de chirurgie. De nombreux jeux sont mis à la disposition des enfants, des activités manuelles sont organisées, des après-midis récréatifs avec spectacles et goûters sont proposés.

Une socio-esthéticienne assure dans certains services, en relation avec les équipes soignantes, des soins d'esthétique, coiffure, maquillage et manucure, du lundi au vendredi. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service pour tout renseignement.

Le règlement intérieur

Le CH de Douai dispose d'un règlement intérieur. Toute personne intéressée peut demander à en prendre connaissance auprès du cadre du service.

Les associations

Des associations et des bénévoles se mobilisent au CH de Douai pour apporter aux patients et à leurs proches un soutien, une présence et une écoute complémentaire à tout ce que les professionnels de santé apportent au quotidien. La liste de ces associations bénévoles est disponible sur le site Internet du centre hospitalier ou sur demande à l'accueil.

La borne carte vitale

Trois bornes de mise à jour de cartes vitales sont à votre disposition, au niveau de l'accueil central situé au milieu du hall d'entrée, ainsi qu'au niveau des consultations externes et des urgences.

Le service social

L'assistante sociale est au service de tous les patients et de leur famille. Elle est à votre disposition pour vous écouter, vous informer, vous conseiller, dès la consultation préalable et pendant toute la durée de votre hospitalisation. Elle vous aide à faire valoir vos droits sociaux pour favoriser votre accès aux soins. Elle a également pour mission de vous aider à préparer votre sortie (aides à domicile, convalescence, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, etc.). Elle travaille en équipe avec les différents professionnels de l'établissement (médicaux, paramédicaux, administratifs) et les partenaires extérieurs, dans le respect du secret professionnel. Pour toute demande, adressez-vous au personnel du service dans lequel vous êtes pris en charge.

Les effets personnels

Veuillez apporter votre nécessaire de toilette : serviettes, gants de toilette, pyjamas, sous-vêtements, etc.

Les objets de valeur

Nous vous demandons de ne pas conserver sur vous des objets de valeur. Nous vous rappelons que l'établissement ne saurait être tenu pour responsable des valeurs personnelles perdues ou volées. Toutefois, certains dépôts d'objets de valeur (numéraires, cartes bleues, bijoux, montres, etc.) pourront être pris en charge au niveau de l'accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall.

La cafétéria

Les équipes de la cafétéria vous accueillent et vous proposent :

• Sur la mezzanine, côté B :

Une cafétéria avec formule :

- petits déjeuners
- viennoiseries
- déjeuners (sandwichs, salades, snacks chauds)

Horaires :

- du lundi au vendredi, de 8h à 18h
- le samedi, de 10h à 18h
- le dimanche et les jours fériés, de 12h à 18h

• Au rez-de-chaussée, côté A :

Un kiosque :

- revues, journaux
- jouets
- idées cadeaux
- recharges mobiles
- restauration rapide

Horaires :

- du lundi au vendredi, de 9h à 19h
- le samedi, le dimanche et les jours fériés, de 12h à 18h

Dans le hall d'accueil, côté B, et dans différents services, des distributeurs automatiques de boissons, sandwichs, snacks, etc. sont à votre disposition.



L'aumônerie hospitalière

Vous et vos proches pouvez faire appel aux représentants des différents cultes de votre choix par l'intermédiaire de l'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) du service. Dans le hall d'entrée, un espace de recueillement est à votre disposition : espace feutré, de silence et de repos dans le respect de chacun, croyant ou non. Il est ouvert à tous, patients, proches, familles et personnel. Trois photographies de Stanislas Kalimerov ornent ce lieu. Cette installation artistique montre que toutes les religions, les hommes et les femmes, croyants ou non, cohabitent de manière harmonieuse.

Les interprètes

Le centre hospitalier dispose de plus de 70 interprètes volontaires parlant couramment les langues étrangères.



VOTRE SORTIE

Le retour à domicile

Votre sortie est autorisée par le médecin. Toutefois, si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge. Votre retour à domicile s'effectuera par vos moyens personnels. Cependant, si votre état de santé, confirmé par prescription médicale, nécessite votre transport par ambulance, vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulance.

Pour la sortie d'un enfant mineur : une pièce d'identité sera demandée à l'accompagnant avant la sortie du mineur.

Les formalités administratives

La personne qui vous accompagne ou vous-même devez vous rendre à l'accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall, pour accomplir les dernières démarches administratives avant votre départ. L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h30, le week-end et les jours fériés de 9h à 17h.

Un agent administratif vous accueillera afin de :

- Vérifier si votre dossier est complet.
- Vous délivrer un bulletin d'hospitalisation, document pouvant s'avérer utile auprès de votre caisse primaire d'assurance maladie, votre mutuelle ou votre employeur.
- Vous remettre vos objets de valeur déposés au coffre. Ceux-ci ne seront rendus qu'à leur propriétaire. À défaut, ils seront transmis au Centre des finances.
- Vous informer des frais éventuels qui restent à votre charge. Ces frais peuvent être réglés sur place en numéraire ou carte bancaire contre remise d'une quittance. En l'absence de règlement à la sortie, un avis de sommes à payer vous sera adressé au domicile. Vous aurez alors la possibilité d'acquitter la somme due :
 - sur place : en chèque ou en carte bleue
 - chez votre buraliste partenaire pour les règlements en espèce : www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite
 - par courrier au Centre des finances indiqué au dos de votre avis des sommes à payer
 - en ligne : www.tipi.budget.gouv.fr

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les 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 oeuvre 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 droits 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 reçu. 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 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.

L'information médicale et le consentement aux soins

Pendant votre séjour, vous pouvez contacter les médecins de l'établissement pour demander toute information médicale vous concernant. Aucun acte médical, ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment : les soins psychiatriques requièrent, par principe, comme toute autre intervention sur la personne malade, le libre consentement de celle-ci. Lorsqu'il est nécessaire de recourir aux procédures de soins psychiatriques sans consentement (à la demande d'un tiers ou du préfet), la personne malade bénéficie de mesures de protection garantissant ses droits et libertés.

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez au cours de votre séjour ou ultérieurement, sur simple demande écrite au directeur, accéder à votre dossier médical.

Pour les ayants droit, le partenaire de P.A.C.S., le concubin d'une personne décédée, la demande d'accès aux informations devra être justifiée (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir vos droits) et seuls les documents permettant de répondre à la demande seront transmis.

Pour toute information, vous pouvez vous adresser au responsable de l'information et du droit des usagers au 03 27 94 70 85.

La confidentialité et le secret médical

Les professionnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel. Aucune des informations médicales vous concernant ne peut être dévoilée sans votre accord.

De même, vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement reste confidentielle. Vous pouvez également refuser que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation.

La personne de confiance

(Article L. 1111-6 du code de la santé publique).

Vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez désigner une « personne de confiance » choisie dans votre entourage. Cette personne peut être utile au cours de votre hospitalisation :

- Si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. Elle pourra peut-être vous aider à prendre des décisions.

- Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance. L'avis recueilli auprès de cette personne guidera le médecin dans ses décisions. Vous pouvez confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

L'information du patient en cas de dommages liés aux soins

La loi du 4 mars 2002 sur les droits des malades dispose que tout établissement ou professionnel de santé est tenu d'apporter à la personne victime d'un dommage lié à sa prise en charge, les explications nécessaires.

L'article L.1142-4 du code de la santé publique prévoit que « toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix.

Tous les événements indésirables entraînant un dommage physique ou psychologique doivent faire l'objet d'une annonce, qu'ils soient consécutifs à des complications liées à la pathologie du patient, à un aléa thérapeutique ou à une erreur. L'information est un droit du patient. L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir moral, éthique mais aussi une obligation légale. L'obligation d'information est due uniquement au patient, sauf s'il est décédé, mineur ou sous tutelle. Dans ces cas, l'information est délivrée aux ayants droit ou représentants légaux.

Cependant, avec le consentement du patient, les professionnels pourront impliquer plus ou moins fortement son entourage dans l'annonce. L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient. Cette démarche de communication et de transparence s'inscrit dans une politique de gestion des risques associés aux soins.

Les directives anticipées

(Articles L. 1111- 4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2 du code de la santé publique).

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », pour préciser ses volontés quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Les droits des mineurs ou majeurs sous tutelle à la personne

Ils sont exercés selon les cas par les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité (mineurs), soit à leur faculté de discernement (majeurs sous tutelle).

Les relations avec les usagers

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

1/ Vous vous exprimez par oral : il est souhaitable que vous exprimiez oralement votre mécontentement à l'un des responsables du pôle (ou service, ou unité...) qui vous prend en charge. Vous pouvez également être reçu à votre demande par le responsable de l'information et du droit des usagers.

2/ Vous vous exprimez par écrit : vous pouvez écrire à la direction de l'établissement : Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Douai, route de Cambrai, BP 10740, 59507 Douai cedex, ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

3/ Vous recevez une réponse.

4/ Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur : Pour toute information, vous pouvez vous adresser au responsable de l'information et du droit des usagers au 03 27 94 70 85. La commission des usagers (C.D.U.) veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Cette commission facilitera vos démarches, notamment en cas de réclamation.

L'éthique au CH de Douai

L'éthique clinique renvoie à la recherche du bien et tente de concevoir la meilleure stratégie possible dans le respect de l'individu humain. Aussi, le comité d'éthique du CH de Douai constitue une ressource, au service des professionnels de santé, des patients et des proches, qui souhaitent demander un avis éclairé pour des problématiques éthiquement difficiles. Il est animé par un médecin coordonnateur, entouré d'une équipe pluridisciplinaire sensibilisée à l'éthique. Le comité peut mobiliser ses membres à propos de situations aiguës. Il garantit la collégialité dans la prise de décision. Vous pouvez le contacter au 03 27 94 70 85.

Vos données personnelles

Le CH de Douai en charge du traitement de votre dossier, traite de vos données pour les finalités de gestion des dossiers patients et de recherches.

Le CH de Douai s'engage à ce que la collecte et le traitement des données personnelles soient conformes au règlement général sur la protection des données (R.G.P.D.) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vos données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre des soins. Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf opposition de votre part. Elles sont conservées par nos soins pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités.

Au titre du R.G.P.D. il vous est possible d'exercer vos droits : droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité pour des raisons tenant à votre situation particulière. Si, préalablement à la collecte de données, un consentement a été recueilli, vous pouvez demander le retrait de votre consentement à tout moment. Vous pouvez avoir accès sur présentation d'une pièce justificative à votre dossier administratif en vous adressant à la direction.

Notre établissement s'inscrit dans le programme de e-santé Prédice porté par l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France. Dans ce cadre, les informations concernant votre identité sont partagées à l'ensemble des professionnels de la région, afin d'améliorer la qualité et la coordination de votre prise en charge. Pour en savoir plus, consultez www.predice.fr

Pour toute question relative à la protection de vos données ou à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : dpo@ch-douai.fr / Centre Hospitalier de Douai – à l'attention du D.P.O., Route de Cambrai, BP 10740, 59507 Douai Cedex. Vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (C.N.I.L.).

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Nos engagements

L'ensemble du personnel de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Notre politique qualité et gestion des risques s'articule autour d'axes prioritaires :

- poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité des soins,
- favoriser la participation du patient dans notre démarche,
- garantir au patient un parcours de qualité,
- s'assurer de la sécurité au travail et développer la qualité de vie au travail.

Les usagers de l'hôpital ont été associés à la définition de cette politique par l'intermédiaire des représentants des usagers. Votre parole, à travers la leur, est essentielle pour nous. Des commissions dédiées constituées en groupes de travail pluriprofessionnels sont impliquées dans la démarche qualité et gestion des risques. Pour consulter les commissions existantes au sein du CH de Douai, consultez notre site internet www.ch-douai.fr espace « démarche qualité ».

La certification H.A.S. et les autres démarches de reconnaissance qualité

Le CH de Douai est un établissement certifié par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) depuis 2016. La nouvelle visite de la H.A.S. aura lieu en 2022. Cette prochaine certification sera menée en coopération avec le Centre Hospitalier de Somain dans le cadre de la démarche qualité de notre G.H.T. du Douaisis. Le dernier rapport de certification est disponible sur le site internet de la H.A.S. : www.has-sante.fr

L'E.H.P.A.D. Marceline Desbordes-Valmore a validé ses évaluations internes et externes respectivement depuis 2011 et 2014. Le C.S.A.P.A. a également validé son évaluation interne en 2014.

Notre laboratoire d'analyse de biologie médicale suit une démarche d'amélioration de la qualité spécifique à son activité, en complément de la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé. L'organisation des dons d'organes et de tissus est évaluée par l'Agence de Biomédecine. Leur dernière visite date de 2021.

Les indicateurs

La qualité de la prise en charge est évaluée via les indicateurs qualité et sécurité des soins (I.Q.S.S.) au travers de différents critères, selon les grilles d'évaluation de la H.A.S. Ces indicateurs permettent pour les établissements de suivre le niveau de qualité et de sécurité des soins, de répondre à l'exigence de transparence ainsi qu'aux besoins d'informations et de valoriser le service rendu. Pour accéder à l'ensemble des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, rendez-vous sur notre site internet : www.ch-douai.fr ou sur www.scopesante.fr

La gestion des risques

Le CH de Douai s'est doté d'un dispositif coordonné de veille sanitaire et de gestion des risques à l'hôpital.

Il est composé :

- des vigilances, que vous retrouverez sur notre site internet,
- des signalements des événements indésirables,
- des revues de mortalité et de morbidité (R.M.M.) ou réunions de retour d'expérience, pluriprofessionnelles et pluridisciplinaires, qui ont pour but de discuter des prises en charge et des organisations.

Cette démarche a pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement, en identifiant les situations à risques, pour proposer des mesures correctives ou préventives.



La gestion de crise

Le Centre Hospitalier de Douai a mis en place une procédure de gestion de crise, adaptée à toutes les situations particulièrement graves auxquelles il peut être confronté. Dans ce cas, une « cellule de crise » présidée par le Directeur est activée pour prendre les décisions organisationnelles qui s'imposent.

Le CH de Douai a prévu une organisation spécifique dans un certain nombre de cas, identifiés par les pouvoirs publics et notamment : Plan Blanc (afflux massif de victimes, épidémie, canicule, événement nucléaire, radiologique ou chimique, plan vigipirate, plan de sécurité établissement).

La satisfaction du patient

Votre satisfaction est une des priorités du Centre Hospitalier. Vous avez la possibilité de vous exprimer. Pour cela, plusieurs moyens s'offrent à vous :

- en répondant au questionnaire de satisfaction de l'établissement :
 - via les télévisions,
 - via le formulaire papier.
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : votreaviscompte@ch-douai.fr
- en répondant à l'enquête nationale organisée par la H.A.S. : pour cela, il suffit de donner votre adresse mail lors de votre admission, et vous recevrez dans les jours suivants votre sortie, un lien vers une enquête. Les résultats de cette enquête sont rendus public sur le site internet de l'établissement et sur le site www.scopesante.fr

En cas de plainte et réclamation, vous pouvez vous référer à la rubrique « vos droits – les relations avec les usagers » – page 44.

Le questionnaire de satisfaction



Aidez-nous à améliorer nos services !

VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT

Pour garantir la sécurité et le confort de tous, votre séjour au Centre Hospitalier de Douai s'accompagne du respect de certaines règles.

EN CAS DE NON RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR, L'ÉTABLISSEMENT POURRA ÊTRE CONDUIT À METTRE FIN À VOTRE SÉJOUR.

TÉLÉPHONE PORTABLE

En raison de risques de perturbations avec les dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire ministérielle DH/EM1 N°40 du 9.10.1995), l'utilisation du téléphone portable est strictement interdite dans tous les locaux de soins, de rééducation et dans les zones de circulation. Son usage est uniquement toléré dans les chambres.

ALCOOL

Vous ne devez pas introduire de boissons alcoolisées dans l'établissement. La consommation d'alcool est interdite sauf autorisation expresse du médecin responsable.

TABAC

Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres.

DROGUE

L'usage de stupéfiants (cannabis, cocaïne, héroïne, etc.) sous quelle que forme que ce soit, est strictement interdit.

SÉCURITÉ INCENDIE

- en cas d'incendie dans votre chambre, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel de l'unité. Suivez alors ses consignes.
- en cas d'incendie hors de votre chambre, fermez portes et fenêtres et suivez les consignes du personnel.

BRUIT

Pour le confort et le respect de chacun, il vous est demandé de ne pas faire de bruit et de regagner votre chambre à 22h. Utilisez vos postes de radio et de télévision avec discrétion.

RESPECT ET CIVISME

Le personnel est tenu à la plus grande courtoisie envers les patients et les familles. En retour, il est en droit d'attendre de votre part le respect des règles élémentaires de civisme et de savoir-vivre. Cela implique en particulier le respect de la confidentialité et du droit à l'image, s'agissant notamment de l'usage d'appareils photos ou vidéos. Vos visiteurs ne doivent ni troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services.

PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une infection nosocomiale est une infection qui survient pendant ou suite à un séjour à l'hôpital. Afin de prévenir les risques infectieux le Centre Hospitalier s'est doté d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (E.O.H.). Ils sont chargés de l'organisation, de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.

VOUS AVEZ ÉGALEMENT UN RÔLE IMPORTANT

L'hygiène des mains est le moyen le plus efficace pour prévenir le risque infectieux. Des produits hydroalcooliques sont disponibles dans chaque chambre. Des consignes supplémentaires d'hygiène peuvent être demandées (concernant entre autres les précautions complémentaires). Il est important pour la sécurité de tous de les respecter (port de masque, de surblouse, etc.). Par ailleurs, le C.L.I.N. recommande de ne pas introduire de plantes et de fleurs destinées à être conservées en pot d'eau, pour des raisons de protection de la santé des personnes hospitalisées et de leur entourage.

LES NUMÉROS UTILES

Accueil téléphonique

03 27 94 70 00

Urgences

03 27 94 75 01

Imagerie médicale

03 27 94 75 40

Laboratoire

03 27 94 71 70

Pharmacie (rétrocession médicaments)

03 27 94 76 20

Télécom Services

44 000 (de votre chambre)

01 83 66 00 58 (depuis une ligne téléphonique extérieure)

**Acteur de santé publique
et leader d'hospitalisation
du Douaisis, tant par le nombre
de patients accueillis que
par la diversité des services
proposés, le CH de Douai
s'engage à répondre
aux besoins de
260 000 habitants.**



Centre
Hospitalier
de DOUAI

Route de Cambrai – BP 10740 – 59507 Douai Cedex

www.ch-douai.fr

