



Centre Hospitalier
de Tourcoing

Livret d'accueil

*Des professionnels
pour vous soigner,
vous écouter,
vous conseiller,
vous accompagner.*



petits-fils
services aux grands-parents

L'aide à domicile sur-mesure



**AIDE À
L'AUTONOMIE**



**AIDE
AUX REPAS**



ACCOMPAGNEMENTS



**PRÉSENCE
DE NUIT**

18, Résidence Flandre
Avenue de Flandre
59170 Croix
croix@petits-fils.com

03 66 06 00 10
petits-fils.com

Sommaire



Bienvenue au Centre Hospitalier de Tourcoing

- Mot du directeur.....p.02
- Plan et accès.....p.03



Votre séjour

- Votre admission.....p.04**
 - Pré-admission.....p.04
 - Formalités d'admission.....p.04
 - Frais d'hospitalisation.....p.05
 - Votre chambre.....p.05
- Votre hospitalisation.....p.06**
 - Vos effets personnels.....p.06
 - Vos objets de valeur.....p.06
 - Visites et accompagnants.....p.06
 - Traitements en cours.....p.06
 - Notre engagement sur la prise en charge de la douleur.....p.07
 - Notre maîtrise du risque infectieux.....p.09
- Des règles de vie.....p.10**
 - Utilisation de smartphones, téléphones, téléviseurs.....p.10
 - Nourriture, boissons, substances illicites...p.11
 - Hygiène, animaux et fleurs.....p.11
 - Tabac.....p.11
 - Respect des personnes et des matériels..p.11
- Des professionnels à votre service.....p.12**
 - Équipe médicale.....p.13
 - Équipe soignante.....p.13
 - Interlocuteurs administratifs.....p.14
 - Personnels médico-techniques et techniques.....p.14
- Les prestations hôtelières.....p.15**
 - Vos repas.....p.15
 - CLAN.....p.15
 - Diététique.....p.15
 - Télévision.....p.15
 - Téléphone.....p.16
 - Conciergerie Happytal.....p.16
 - Boutique et cafétéria.....p.17
- Les services.....p.17**
 - Service social.....p.17

- Hospitalisation des enfants.....p.17
- Associations.....p.18
- Interprètes.....p.18
- Culte.....p.18
- Votre sortie.....p.18**
 - Formalités de sortie.....p.18
 - Transports.....p.19
- Sécurité.....p.19**
 - Circulation et stationnement.....p.19
 - Vidéosurveillance.....p.20
 - Consignes incendie.....p.20



Vos droits

- Charte de la personne hospitalisée.....p.23
- Accès au dossier médical.....p.24
- Informations médicales.....p.24
- Confidentialité et intimité.....p.24
- Personne de confiance.....p.25
- Directives anticipées.....p.25
- Fin de vie.....p.25
- Don d'organes.....p.26
- Remarques, réclamations et médiation.....p.26
- Défenseur des droits.....p.27
- Espace éthique.....p.27
- Laïcité.....p.27
- Règlement Général sur la Protection des Données.....p.30
- Projets de recherche sur données.....p.31



La qualité et la sécurité de votre prise en charge

- Indicateurs qualité et sécurité des soins.....p.34
- Démarche de certification.....p.35
- Évaluation de la satisfaction des patients.....p.35
- Enquête de satisfaction nationale e-Satis.....p.35



Notre organisation

- Pilotage de l'établissement.....p.36
- Notre offre de soins.....p.38
- Plateau technique.....p.40

Bienvenue

au Centre Hospitalier de Tourcoing



Plus de 2000 professionnels - médecins, soignants, professionnels techniques, logistiques, médico-techniques, administratifs - travaillent au sein de l'établissement pour vous apporter les meilleurs soins. Notre engagement au sein du service public hospitalier est de vous accueillir 24h/24, d'être en capacité de vous prendre en charge à tout moment sur les plans médical et soignant, de vous apporter les meilleurs moyens de diagnostic et de vous offrir toutes les solutions thérapeutiques de référence adaptées à votre état de santé.

Pour cela, le Centre Hospitalier de Tourcoing fait évoluer ces nouveaux modes de prise en charge, travaille sans cesse à améliorer ses organisations, remet en question ses pratiques, investit dans de nouveaux équipements et dans de nouveaux locaux - imagerie, biologie, blocs... - et il continuera à se moderniser dans les mois et années qui viennent.

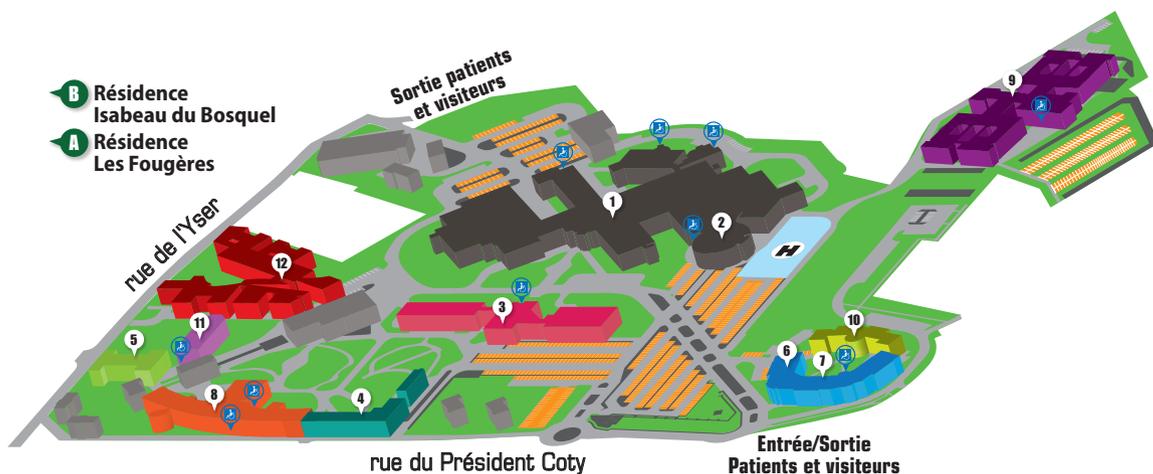
N'hésitez pas à consulter notre site internet (www.ch-tourcoing.fr) pour découvrir toutes les informations à jour et l'actualité de notre établissement.

Lieu de soin, l'établissement est aussi un lieu de vie : les professionnels ont à cœur d'être à votre écoute afin que votre séjour se déroule le mieux possible et qu'en tant qu'usager de notre Centre Hospitalier, nous puissions être en mesure de vous satisfaire.

Je vous souhaite un bon séjour dans notre établissement.

Vincent Kauffmann,
Directeur

 **Plan et accès**



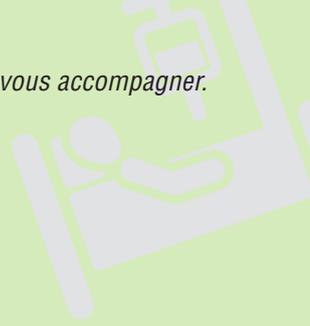
- 1** Hôpital Guy Chatiliez (Maternité, Médecine et Chirurgie)
- 2** Urgences
- 3** Service Universitaire des Maladies Infectieuses et du Voyageur (SUMIV)
- 4** Pavillon Trousseau
- 5** Unité d'Addictologie Clinique (UAC)
- 6** Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
- 7** Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) Pavillon Malatray
- 8** Mahaut de Guisnes (USLD, EHPAD et PASA)
- 9** Les Maisonnées (EHPAD et UHR)
- 10** Administration générale et Trésorerie principale
- 11** Centre d'Examens de Santé (CES)
- 12** Unités Tourquennoises de Psychiatrie (UTP), structure dépendante de l'EPSM Lille Métropole
-  Parking visiteurs
-  Accès PMR (Personne à Mobilité Réduite)
Deux EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) sont rattachés au Centre Hospitalier de Tourcoing :
- A** La résidence **Les Fougères**, 62 bis, rue des Ravennes à Bondues
- B** La résidence **Isabeau du Bosquel**, 89, rue Nationale à Tourcoing

Métro : ligne 2 (CH Dron)
Bus : lignes CIT 3, CIT 4 & 15
Route : sortie 18 depuis l'autoroute A22

**Vous rendre
au Centre
Hospitalier**

Direction Générale
 155, rue du Président Coty - B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex
 Tél. 03 20 69 49 49 / communication@ch-tourcoing.fr

**Contacter
le Centre
Hospitalier**



Votre séjour



Votre admission

Pré-admission

Une pré-admission simplifie vos démarches : elle doit être effectuée dès l'instant où votre hospitalisation est décidée à l'avance, à la suite d'une consultation ou si vous devez être ré-hospitalisé(e). Dans ce cas, il vous suffit de vous rendre au bureau des entrées pour procéder aux formalités décrites ci-dessous.



Formalités d'admission

Elles sont indispensables pour la prise en charge des frais par les organismes assurant votre couverture maladie.

Votre admission pour une hospitalisation est à réaliser le jour de votre entrée. Présentez-vous au bureau des entrées (hall d'accueil de l'Hôpital Chatiliez) muni(e) des documents suivants :

- carte vitale
- carte de mutuelle le cas échéant
- pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire Français, livret de famille, carte de séjour)
- livret de famille pour l'hospitalisation d'un mineur ou un accouchement
- justificatif de domicile.

Votre pièce d'identité vous sera également demandée à l'entrée de votre service d'hospitalisation afin d'éviter tout risque d'erreur d'identité.

Munissez-vous également de vos documents médicaux, en particulier :

- examens biologiques et radiologiques
- carte de groupe sanguin
- carnet de santé pour les enfants.

Prenez un ticket avant de vous installer dans l'éventuelle file d'attente. Ce ticket comporte un numéro de passage qui s'affiche au-dessus des espaces d'accueil.

Horaires du Bureau des entrées : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre arrivée.

A votre arrivée, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet par le personnel soignant. Il comporte des informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de **s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour**. Le bracelet est particulièrement utile avant la réalisation d'un acte médical (en imagerie médicale par exemple) ou lors d'une intervention se déroulant hors de votre unité d'accueil.

Frais d'hospitalisation

Ils comprennent le prix de journée et le forfait journalier hospitalier.

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Ce forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

Votre chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à 1 ou 2 lit(s), disposant d'un cabinet de toilette. Les chambres individuelles sont attribuées dans la limite des capacités disponibles et en fonction de votre état de santé.

La demande de chambre particulière peut être faite en amont de l'entrée du patient lors des démarches de pré-admission, au stand Happytal présent dans le hall de l'Hôpital Chatiliez ou au moment de l'hospitalisation. Des frais supplémentaires pourront vous être facturés si vous n'avez pas de prise en charge mutuelle.

Il vous est rappelé que même si votre hospitalisation est en rapport avec une affection longue durée (ALD), le forfait journalier est dû.

Certains praticiens hospitaliers consacrent une partie de leur temps à l'exercice d'une activité libérale.

Si vous avez choisi d'être hospitalisé(e) dans ce cadre, vous devez exprimer votre accord par écrit après avoir été informé(e) par le médecin ou le chirurgien.

Pour tous les actes, des tarifs fixés par le praticien peuvent être pratiqués. Le règlement des honoraires du praticien est traité directement avec celui-ci.



Votre hospitalisation

Vos effets personnels

Pour votre séjour, amenez votre linge : linge de corps, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette (à entretenir par votre entourage).

Pensez aussi à votre nécessaire de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir...

Vos objets de valeur

Évitez de conserver votre argent et vos objets de valeur. Vous pouvez les déposer au coffre du bureau des entrées. Ils vous seront remis lors de votre sortie (les modalités sont précisées sur le formulaire d'inventaire). L'établissement n'est pas responsable en cas de perte, vol ou détérioration des objets non déposés au coffre. Certains services sont dotés de coffres situés dans les vestiaires des chambres.

Visites et accompagnants

Vos proches sont les bienvenus de 12h30 à 19h30, selon les modalités affichées dans chaque service (heures et nombre de visiteurs). Les enfants, pour la protection de leur santé, ne sont pas toujours admis.

Les accompagnants peuvent prendre leur repas et demander à passer la nuit dans votre chambre, sous réserve des possibilités. Les tarifs sont affichés dans le service.

Traitements en cours

Vous êtes invité(e) à informer le personnel de tous traitements médicamenteux en cours.

Lors de votre entrée, l'infirmier(e) du service recueillera vos médicaments et vos ordonnances. Ils vous seront restitués lors de votre sortie. Ne prenez aucun médicament sans l'accord du médecin du service.

Toute demande de rendez-vous avec le médecin chef de service, ou le médecin référent, peut être formulée à l'équipe infirmière.

Prescription des médicaments et recours aux génériques et aux biosimilaires

Le Centre Hospitalier de Tourcoing favorise la prescription de médicaments génériques et de biosimilaires. Un médicament générique est un médicament dont le principe actif est identique ou équivalent à un médicament de marque, appelé

“princeps”. Il est produit et vendu sous sa Dénomination Commune Internationale (DCI, nom chimique de la substance) et remplit les mêmes critères de qualité, d’efficacité et de sécurité que le médicament original.

Les biosimilaires sont des copies des bio-médicaments ayant perdu leur brevet, fabriqués avec des cellules qui ne sont pas celles du fabricant du produit original : la substance active aura des similarités avec le produit de référence mais ne sera pas complètement équivalente. Un biosimilaire n’est pas substituable au bio-médicament de référence.

Notre engagement sur la prise en charge de la douleur

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul(e) pouvez la décrire. Cependant, l’entourage peut aussi aider dans cette prise en charge et ainsi être le relais auprès de l’équipe soignante.

Une douleur risque d’autant plus de s’installer durablement qu’elle reste longtemps mal soulagée. Il est donc important, dès le départ, de la traiter. De plus, la règle fondamentale d’un traitement antalgique contre une douleur persistante est la prise régulière de celui-ci.

Attendre que la douleur réapparaisse pour reprendre un antalgique est une erreur et “en prendre le moins possible pour ne pas s’habituer”, un très mauvais calcul.

Cette prise en charge concerne tout type de douleur :

- douleur aiguë
- douleur chronique
- mais aussi la douleur provoquée par certains soins ou examens (piqûres, pansements...)
- ou la douleur liée à un geste quotidien (toilette...).

Les douleurs seront autant que possible prévenues par le personnel soignant qui y apportera une attention toute particulière. Pour cela, il existe plusieurs types d’antalgiques, du paracétamol à la morphine et autres...

Ces médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l’intensité de vos douleurs. Ils les soulagent, même s’ils ne les suppriment pas totalement. Le médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l’évaluation régulière de vos douleurs. Pour vous aider, l’équipe est à votre écoute en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins qui vous seront faits et en évaluant régulièrement l’efficacité de votre traitement.



D'autres moyens non médicamenteux peuvent être employés pour réduire les douleurs :

- la relaxation
- le soutien psychologique
- les massages
- l'installation
- l'écoute
- les positions antalgiques
- le toucher
- les vessies de glace...

Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

Il existe un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** au sein de l'établissement.

Il propose des orientations, coordonne toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur par des formations, des journées de sensibilisation...



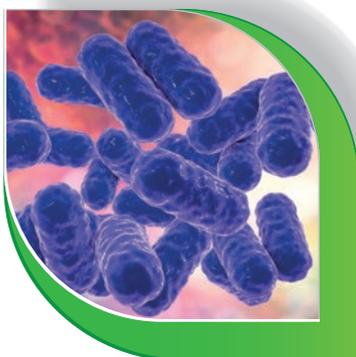
Notre maîtrise du risque infectieux

Le Centre Hospitalier est engagé dans la lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS).

Une infection associée aux soins survient à la suite de la prise en charge par un professionnel de santé pendant ou à la suite du séjour hospitalier. Le plus souvent, le patient est infecté par ses propres germes ou par des germes provenant de l'environnement. Toutes infections associées aux soins ne peuvent être évitées surtout chez les patients les plus fragiles, mais il est possible d'en limiter la fréquence et la gravité en respectant les précautions d'hygiène et d'asepsie, en contrôlant l'environnement du patient (eau, air, surfaces...).

Le Centre Hospitalier de Tourcoing, en conformité avec la législation, organise la lutte contre les infections en se dotant d'une sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement (CME) appelée **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** et d'une **Unité d'Hygiène de Lutte contre les Infections Nosocomiales (UHLIN)**. Ces structures assurent, après validation de la CME, la mise en place du programme d'actions national relatif à la prévention des IAS par le biais de différentes actions :

- la maîtrise du risque infectieux
- l'investigation d'épidémies ou d'événements inhabituels
- la surveillance de l'environnement
- la mise en place et la diffusion des recommandations de bonnes pratiques et des mesures réglementaires
- la formation
- l'élaboration de procédures en concertation avec les professionnels de santé
- l'évaluation de l'application de ces bonnes pratiques
- la participation aux audits locaux, régionaux et nationaux.



Une attention toute particulière est apportée au respect du zéro bijou, quelle que soit la fonction du soignant, et à la bonne pratique de l'hygiène des mains. Ceci contribue à la lutte contre la dissémination de Bactéries Multi-Résistantes (BMR) aux antibiotiques. Ces BMR, qu'elles soient ou non responsables d'infections, nécessitent parfois des mesures de précautions (isolement) qui peuvent paraître contraignantes.

Ces mesures font l'objet d'une signalisation particulière par la présence d'une pancarte sur la porte de la chambre et ont pour objectifs de préserver le patient et son environnement et de concourir ainsi à la qualité des soins.

Comment nous aider ?

Pour votre hospitalisation :

- ayez une bonne hygiène corporelle (toilette complète ou douche quotidienne, shampoing régulier)
- veillez à vous munir de vêtements propres
- demandez à vos visiteurs de se laver les mains avant et après vous avoir rencontré(e)
- ne touchez pas au matériel médical, appelez le personnel si quelque chose vous inquiète
- si un proche ou un ami malade veut vous rendre visite, conseillez-lui de ne pas se déplacer mais de téléphoner.



Des règles de vie

Nous vous remercions d'être vigilant(e) sur les points suivants :

Utilisation de smartphones, téléphones, téléviseurs

Veuillez utiliser avec discrétion ces technologies d'informations, afin de respecter la tranquillité des autres patients. Le casque d'écoute en chambre double est obligatoire (cf. point télévision en page 15).



En aucun cas il n'est autorisé de filmer, de photographier sur le site du Centre Hospitalier, d'enregistrer une conversation dans l'enceinte de l'établissement (respect de la confidentialité et des règles inhérentes à tout milieu de soins).

Nourriture, boissons, substances illicites

Concernant l'apport de nourriture extérieure, veillez à ce que vos souhaits alimentaires ne soient pas en contradiction avec les conseils prodigués par l'équipe soignante. Sensibilisez vos visiteurs à la prise en compte de l'importance de la diététique lors de votre hospitalisation : elle est en effet, bien souvent, une dimension à part entière du soin. Il vous est demandé de ne pas apporter (ou vous faire apporter) des boissons alcoolisées ou des substances illicites.



Hygiène, animaux et fleurs

Par précaution d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'établissement. Les fleurs coupées ou en pot ne sont pas autorisées dans les services, sauf en maternité.

Tabac

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter au sein des locaux clos et couverts de l'établissement.



Et si vous profitez de votre séjour pour arrêter de fumer ? Si vous désirez une aide pour arrêter de fumer ou pour tout autre sevrage (alcool, drogue...), vous pouvez en parler à un membre de l'équipe soignante qui vous orientera vers un médecin et une équipe spécialisée.

Respect des personnes et des matériels

L'ensemble du personnel met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour vous assurer une prise en charge optimale.

Il vous est demandé d'adopter une courtoisie élémentaire envers les professionnels de l'établissement : les menaces ou insultes ne sont pas tolérées et feront l'objet de dépôt de plainte.

Nous vous prions également de respecter les locaux, les matériels et la propreté des lieux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Le Centre Hospitalier de Tourcoing est soumis à de nombreuses règles que tous doivent respecter afin de maintenir le confort et la sécurité de chacun. L'établissement se réserve le droit de poursuites en cas de non respect de ces consignes.



Des professionnels à votre service

Une équipe pluridisciplinaire est à votre écoute 24h/24 pour participer à votre prise en charge. Chacun de vos interlocuteurs - qu'il soit médical, soignant ou personnel médico-technique - porte son identité sur sa tenue de travail.

N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités, car toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter.



Personnel médical
et paramédical
(médecins, sage-femmes,
brancardiers, secrétaires médicales,
hôtesses, kinésithérapeutes,
diététiciennes...)



Personnel
paramédical
(infirmier(e)s,
aide-soignant(e)s)



Personnel du
bloc opératoire
(sauf brancardiers)



Médecins
urgentistes



Personnel
de réanimation



Manipulateurs
et brancardiers
d'imagerie médicale



Personnel
d'entretien

Équipe médicale

Il s'agit des médecins, chirurgiens, biologistes, radiologues, pharmaciens, sages-femmes, qui, en fonction de votre suivi, vont prescrire les traitements, les bilans sanguins, les examens complémentaires, les consultations spécialisées, l'intervention de l'équipe de rééducation (kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes...).

Le chef de service est le responsable de l'organisation générale du service et de la prise en charge médicale. Il est assisté d'un ou plusieurs médecins et assistants et participe avec son équipe à l'encadrement des internes et externes, qui sont des étudiants en médecine.

Vous avez le droit de ne pas souhaiter leur présence lors des consultations, des visites de médecins ou des soins. Dans ce cas, signalez-le dès votre entrée ou lors des visites.

Le Centre Hospitalier est en effet engagé dans une mission de formation indispensable pour transmettre le savoir et assurer la qualité des soins de demain.

Les sages-femmes vous prennent en charge dans le service de maternité et assurent votre surveillance avant et après l'accouchement, assistées des puéricultrices et auxiliaires qui s'occupent plus spécifiquement de votre bébé.

Équipe soignante

Le cadre de santé, collaborateur du chef de service, est responsable de l'organisation des soins. Vous pouvez vous adresser à lui pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

Les infirmier(e)s dispensent les soins et traitements prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, mènent des actions d'éducation et de prévention en assurant la qualité des soins.

Les aides-soignant(e)s les accompagnent lors des soins, répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, confort) et prennent soin de votre environnement.

Les agents des services hospitaliers participent aux tâches visant à assurer la qualité de votre environnement et la propreté de votre chambre.

D'autres professionnels participent au maintien ou à l'amélioration de votre santé tels que les personnels des services d'imagerie médicale, des blocs opératoires, les personnels et techniciens de laboratoire, les diététiciennes, les personnels de rééducation.

Les assistantes sociales et les assistants socio-éducatifs ont pour mission d'aider les personnes, les familles ou les groupes qui connaissent des difficultés sociales à retrouver leur autonomie et de faciliter leur insertion.

Dans le respect des personnes, ils recherchent les causes qui compromettent leur équilibre psychologique, économique ou social.



Interlocuteurs administratifs

L'équipe du bureau des entrées de l'Hôpital Chatiliez vous accueille pour effectuer les formalités administratives liées à votre hospitalisation.

Des hôtesse vous accueillent et vous orientent dès votre arrivée. Le secrétariat médical vous transmet les documents relatifs à votre séjour.

Personnels médico-techniques et techniques

Vous ne les rencontrez pas souvent, ils collaborent cependant activement aux soins et au confort : certains assurent l'entretien des jardins, le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques ; d'autres assurent la préparation des repas ou l'entretien du linge.





Les prestations hôtelières

Vos repas

Vous pouvez consulter nos menus dans le service. Si vous le souhaitez, des modifications peuvent y être apportées.

Signalez à l'équipe qui vous accueille si vous suivez un régime, si vous avez une allergie alimentaire ou si des convictions religieuses vous interdisent certains aliments ou tout simplement si vous ne les aimez pas.

CLAN

Le **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** est une commission interne qui a pour objectif de sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation des personnes hospitalisées et des résidants, en vue d'optimiser la prise en charge nutritionnelle. Il a également un rôle de coordination des actions menées autour des troubles nutritionnels.

Diététique

Des diététiciennes se tiennent à votre disposition pour vous conseiller sur votre régime durant votre séjour. A votre sortie, elles pourront aussi vous fournir tout renseignement concernant la nutrition.

Télévision

Votre chambre est équipée d'une télévision utilisable moyennant une redevance journalière. Celle-ci est à régler à la boutique située dans le hall de l'Hôpital Chatiliez ou par l'intermédiaire de PAYLINE (règlement par carte bancaire) à partir du téléviseur.

Un casque d'écoute est obligatoire en chambre double. Vous pouvez vous en procurer un à la boutique.

Deux chaînes sont accessibles gratuitement : une chaîne publique et une chaîne interne de diffusion d'informations du Centre Hospitalier de Tourcoing.

Permanence télévision

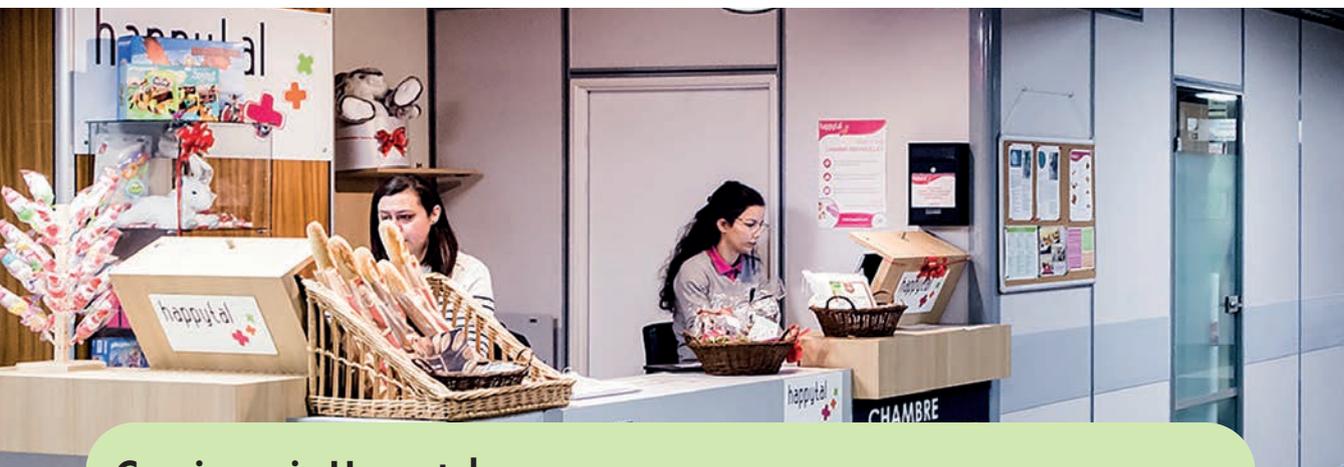
Du lundi au samedi de 12h00 à 18h00 (fermeture les dimanches et jours fériés)

Téléphone : 03 20 69 46 80

Une plaquette d'information est à votre disposition sur cette prestation.

Téléphone

L'usage du téléphone portable est autorisé dans l'établissement, sauf dans certains services : renseignez-vous auprès du cadre de santé (cf. point téléphones en page 10). Si vous ne possédez pas de téléphone portable, vous pouvez téléphoner de votre chambre, après ouverture d'une ligne et achat d'une carte (non remboursable) auprès de l'hôtesse d'accueil de l'Hôpital Chatiliez. Elle vous remettra, dans ce cas, le numéro de ligne directe à communiquer à vos proches.



Conciergerie Happytal

Happytal est une société spécialisée dans la mise en place de prestations de conciergerie dans les établissements publics de santé, localisée dans le hall d'accueil de l'Hôpital Chatiliez. Elle vous propose des services sur mesure pour adoucir votre quotidien (se détendre, se divertir, se faire plaisir et faire plaisir, se simplifier la vie) et pour faciliter celui des membres de votre famille (notamment pour ceux qui vivent éloignés de Tourcoing).

Happytal coordonne étroitement ses interventions avec les services afin que les demandes s'articulent au mieux avec les soins.

Par ailleurs, si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, une carte cadeau vous sera offerte utilisable sur les services de ce prestataire durant votre séjour.

La demande de chambre particulière peut être réalisée en amont de votre hospitalisation, lors des démarches de pré-admission ou au stand Happytal. Elle peut également être faite le jour de votre hospitalisation.

En savoir plus sur Happytal : www.happytal.com

Boutique et cafétéria

Une boutique-caféteria est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'Hôpital Chatiliez. Elle vous propose la vente de boissons froides et chaudes, de sandwiches et de friandises. Vous pouvez également vous procurer des magazines, des cadeaux, de la papeterie et divers journaux.

Permanence

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

Les samedi, dimanche & jour férié de 12h30 à 18h30



Les services

Service social

En collaboration avec les équipes médicales et soignantes, les assistantes sociales, présentes dans chaque service, vous écoutent, vous informent et vous conseillent. Elles vous aident à faire valoir vos droits, favorisant votre accès aux soins. Elles vous accompagnent également sur les difficultés rencontrées durant l'hospitalisation. En fonction de vos revenus, elles peuvent vous accompagner afin de demander des aides pour le paiement de factures d'hospitalisation et à préparer au mieux votre sortie (aides à domicile, hébergement, convalescence).

Service social : du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 – 03 20 69 45 10

Hospitalisation des enfants

L'admission d'un mineur dans l'établissement ne peut se faire qu'avec l'autorisation des titulaires de l'autorité parentale. Un accord vous sera également demandé lors de toute intervention ou acte à risque.

Nous vous invitons à vous munir de toutes les pièces administratives justificatives de votre lien de parenté (livret de famille...). La sortie d'un mineur est réalisée en présence d'un des parents.



Associations

Quelques associations conventionnées

- Les blouses jaunes (Fondation Claude Pompidou)
- École à l'hôpital et à domicile
- Ludopital
- Les blouses roses
- La vie en plus
- Shenandoah
- Omega Lille
- Stop sida



- Actif santé
- Cedragir
- François Aupetit

Interprètes

A votre demande, ou si le personnel en exprime le besoin, des interprètes professionnels de l'établissement parfois - peuvent être sollicités.

Culte

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier de l'accompagnement par un représentant du culte de votre choix. Nous vous invitons à en faire part au personnel du service, qui vous mettra en relation avec l'aumônerie du culte concerné.

Un espace multiconfessionnel de silence, de recueillement et de prière est à la disposition des patients et des visiteurs au rez-de-chaussée haut, à proximité du hall d'accueil de l'Hôpital Chatiliez.



Votre sortie

Formalités de sortie

Dans votre intérêt et avant votre départ, effectuez toutes les formalités administratives afin de permettre le règlement direct par votre caisse de sécurité sociale et éventuellement par votre mutuelle.

Vous pouvez obtenir un bulletin de situation justifiant votre présence dans l'établissement.

N'oubliez pas

- de demander votre lettre de liaison pour votre médecin si celle-ci ne vous a pas encore été remise,
- de réclamer, le cas échéant, les traitements médicaux et documents personnels (résultats d'examens radiologiques et/ou biologiques, carte de groupe sanguin,...),
- de vérifier que vous n'avez rien laissé dans votre chambre,
- de récupérer bijoux et objets de valeur déposés lors de votre entrée (vous reporter aux indications notées sur le reçu),
- de rendre la télécommande de la télévision à la boutique,
- de déposer le questionnaire de satisfaction dans la boîte aux lettres située dans le service.

Transports

Les transports utilisés lors de votre sortie ou de votre transfert sont à votre charge (véhicule personnel, transports en commun, taxi, VSL, ambulance...).

Les frais peuvent être remboursés pour un transport adapté, prescrit par le médecin et selon votre couverture sociale.



Sécurité

Circulation et stationnement

La mise à disposition de parking dans l'enceinte du Centre Hospitalier est une facilité accordée aux usagers et au personnel de l'établissement.

Le stationnement est autorisé sur les emplacements matérialisés. Nous vous demandons de respecter les emplacements réservés aux pompiers, ambulances et personnes à mobilité réduite.

La responsabilité du Centre Hospitalier ne saurait être recherchée ou engagée du fait de l'usage du parking.

Les dispositions du Code de la Route s'appliquent au sein de l'établissement.

Les piétons sont prioritaires sur l'ensemble des sites. La vitesse est limitée à 20 km/h.

Vidéosurveillance

L'établissement dispose de matériels de vidéosurveillance, signalés par affichage. Le fonctionnement de ces installations intègre les contraintes liées au respect du secret médical, à la dignité des usagers et au droit à la vie privée.

Consignes incendie

Le Centre Hospitalier est doté d'un service de sécurité incendie présent 24h/24.

En cas d'incendie, restez calme, ne criez pas "au feu" et prévenez rapidement un membre du personnel afin qu'il puisse donner l'alerte.

Suivez scrupuleusement les instructions données par le personnel sur place.

Si vous ne pouvez vous déplacer, donnez l'alerte en utilisant l'appel malade.



HAD SYNERGIE

UN AUTRE MODE D'HOSPITALISATION

Pour un retour à domicile, dans les mêmes conditions de sécurité, de qualité et de soins que celles dispensées à l'hôpital :
24h/24, 365 jours par an

POUR QUI ?

- personne adulte qui nécessite, pour une durée définie, la mise en place de soins techniques et coordonnées
- avec l'accord du médecin traitant
- avec le soutien de son entourage
- résidant dans les communes desservies par l'HAD

UNE ÉQUIPE DE SOIGNANTS COORDONNÉE :

- votre médecin traitant, pivot de votre prise en charge
- le médecin coordonnateur de l'HAD
- l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD composée d'infirmiers, d'aides-soignantes, d'ergothérapeutes, d'une assistante sociale et d'un psychologue
- vos intervenants libéraux : kinésithérapeutes, infirmiers libéraux, orthophonistes...

Astreinte téléphonique infirmière la nuit avec déplacement si nécessaire
(Prise en charge financière identique à celle du milieu hospitalier, sans forfait journalier)



Secteurs et cantons desservis :

Lille,
Lomme,
Armentières,
Seclin,
Wattignies,
Tourcoing,
Villeneuve d'Ascq,
Bondues,
Roubaix,
La Bassée
...

L'HAD
au
no
03 20 22 52 71
24h/24 - 7j/7



HAD SYNERGIE

Lille Métropole Santé

Prestataire de Santé À Domicile (PSAD)

Nous proposons, quel que soit l'âge du patient, un accompagnement personnalisé à la sortie d'hospitalisation, en préservant le choix des professionnels de santé du patient : infirmier libéral, pharmacien, médecin traitant ...



Perfusion

- Antibiothérapie, hydratation
- Traitement de la douleur
- Immunoglobuline ...

Nutrition

- Entérale
- Parentérale
- Suivi nutritionnel

Plaies et cicatrisation

- Plaies chroniques / aiguës
- Expertise

22 rue des Châteaux
59290 Wasquehal

Tel. : **03 20 22 59 00**

Fax : 03 69 67 13 11



AQUA MED

Pôle Médical et Paramédical avec Balnéothérapie



Un centre pluridisciplinaire de 400 m2 doté d'une technologie moderne

L'équipe AQUA MED :

- ~ Masseur-kinésithérapeute
- ~ Ergothérapeute
- ~ Orthophoniste
- ~ Ostéopathe
- ~ Pédicure-Podologue
- ~ Sage-femme
- ~ Psychologue
- ~ Infirmière
- ~ Diététicienne
- ~ Sophrologue
- ~ Posturologue
- ~ Réflexologue
- ~ Esthéticienne Médicale

- ✓ Balnéothérapie
- ✓ Réalité Virtuelle
- ✓ Vacuothérapie par ventouses
- ✓ Cryothérapie/Drainage lymphatique
- ✓ Rééducation sportive
- ✓ Rééducation vestibulaire
- ✓ Rééducation uro-gynécologique



Pour tout renseignement
ou prise de rendez-vous :

09 83 07 11 87

06 99 86 16 49

aquamed59@hotmail.com

Du lundi au vendredi de 8h30 à 21h00
Le samedi de 8h30 à 14h

AQUA MED c'est aussi :

Des massages de bien-être
Un espace spa & jacuzzi privés
Des activités sportives et aquatiques
(Aqua'biking, Aqua'Gym, Yoga, Pilate)



Normes PMR

1, Avenue du Peintre Grau
59200, Tourcoing

9, Quai des Alliés
59290, Wasquehal

aquamed.fr



Doctolib



Accès au dossier médical

Vous avez la possibilité d'accéder directement à votre dossier médical et choisir le mode de communication (envoi à votre domicile, au médecin de votre choix, consultation sur place).

Nous vous rappelons que l'assistance d'un médecin est préférable pour vous aider dans la compréhension et l'interprétation des documents.

Les délais de communication :

- 8 jours pour les données médicales datant de moins de 5 ans,
- 2 mois pour les données médicales au-delà de 5 ans.

Le délai légal de conservation est de 20 ans à compter de la dernière venue du patient.

Le formulaire d'accès au dossier peut être demandé et retourné complété, avec les pièces justificatives nécessaires, à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier de Tourcoing
Service des archives
155 Rue du Président Coty
BP 619 - 59208 TOURCOING Cedex
03 20 69 44 79 - archives@ch-tourcoing.fr



Informations médicales

Les équipes hospitalières vous tiendront informé(e) de votre état de santé, des examens et des traitements prescrits tout au long de votre séjour. Votre consentement vous sera demandé. Votre famille ou vos proches ne peuvent être informés qu'avec votre accord.

Sauf opposition de votre part, en cas d'impossibilité de recueillir votre consentement, la personne de confiance, ou votre famille, sera consultée pour avis, sauf urgence.



Confidentialité et intimité

Le Centre Hospitalier veille au respect de vos droits et de votre vie privée, au secret des informations vous concernant. Le personnel de l'établissement est tenu au strict respect du secret professionnel.

Aucune information ne peut être divulguée sans votre accord.

Afin de préserver votre intimité, les portes des chambres, sauf exception, sont fermées.



Personne de confiance

Lors de votre admission, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Un formulaire de désignation vous est remis.

Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne joue deux rôles : elle vous accompagne, vous soutient et assiste aux entretiens médicaux ; elle est consultée au cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer.



Directives anticipées



Vous pouvez nous faire part de vos souhaits en matière de traitements médicaux, pour votre fin de vie, au cas où vous ne pourriez plus vous exprimer. Vos directives anticipées, document écrit, permettront au médecin de suivre votre volonté.

Les professionnels de l'établissement sont à votre disposition. Un formulaire peut vous être proposé, si vous le souhaitez.



Fin de vie

Les personnes en fin de vie peuvent bénéficier de soins palliatifs. Le Centre Hospitalier dispose d'une unité de soins palliatifs, ainsi que d'une équipe mobile qui assure la prise en charge palliative des patients hospitalisés dans les autres services de l'établissement.

Les patients peuvent demander à limiter ou arrêter des traitements et à bénéficier d'une sédation terminale auprès du médecin, qui mettra en œuvre les procédures nécessaires.



Don d'organes

En France, 12 000 patients attendent des greffes d'organes (cœur, rein, cornée...) pour vaincre leur maladie.

Chacun d'entre nous est considéré comme un donneur potentiel, à moins de s'y être opposé(e) expressément de son vivant auprès de l'Agence de la biomédecine. Les médecins et cadres sont à votre disposition pour toutes précisions complémentaires.

**Vous pouvez également vous adresser directement à
l'Agence de la biomédecine :**

www.agence-biomedecine.fr - N°vert (gratuit) : 0 800 20 22 24



agence de la
biomédecine



Remarques, réclamations et médiation

Si vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour, vous pouvez nous en faire part :

- **en sollicitant oralement le cadre du service**
- **en sollicitant un représentant des usagers**

Des représentants d'usagers, issus d'associations d'usagers, siègent à la Commission des Usagers et sont les interlocuteurs de la direction. Ils facilitent l'expression des patients, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Vous pouvez les contacter auprès des associations :

- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) :
Stéphane Liagre, représentant titulaire - nord@udaf59.org
 - UFC (Union Fédérale des Consommateurs) Que choisir :
Jean-Christophe Lampe, représentant titulaire - contact@ufclille.fr
 - CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie) :
Michel Houttemane, représentant suppléant - hauts-de-france@clcv.org
- **en demandant l'intervention d'un médiateur**

Des médiateurs médicaux et non médicaux ont pour mission en lien avec la Commission des Usagers (CDU) et la direction, de rencontrer les plaignants,

d'expliquer et d'essayer de résoudre les malentendus éventuels si besoin, d'informer sur les modalités de recours gracieux et de proposer à la CDU des recommandations et des actions d'amélioration. Ils ne sont pas compétents pour toute demande d'indemnisation.

Vous pouvez adresser une réclamation écrite au directeur, en précisant les nom et prénom du patient, date de naissance, date de consultation et/ou d'hospitalisation, le service, les coordonnées du réclamant (nom, prénom, adresse, lien avec le patient) à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier de Tourcoing

Monsieur le Directeur

155 Rue du Président Coty

BP 619 - 59208 TOURCOING Cedex

Secrétariat de la Direction des usagers : 03 20 69 42 33

affairesjuridiques@ch-tourcoing.fr



Défenseur des droits

Vous pouvez également saisir le défenseur des droits lorsque aucune solution n'a été trouvée après que vous ayez effectué toutes les démarches auprès de l'établissement. Le défenseur des droits a un rôle de concertation.

Contact : www.defenseurdesdroits.fr – 09 69 39 00 00



Espace éthique

L'établissement dispose d'un Espace éthique. Il s'agit d'un lieu de réflexion, d'échanges et d'informations sur les problématiques relatives à l'éthique hospitalière.

Vous pouvez, ainsi que vos proches, saisir l'Espace éthique (eethique@ch-tourcoing.fr).
Secrétariat de l'Espace éthique : 03 20 69 42 33



Laïcité

Le Centre Hospitalier est un lieu neutre qui a pour mission de fournir à tous, sans distinction ou discrimination, des soins de qualité. L'établissement respecte la charte de la Laïcité dont les professionnels s'engagent à en suivre les principes et invite l'ensemble des patients et des usagers à en prendre connaissance.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

INFORMATION

À L'ATTENTION DES USAGERS

L'établissement dans lequel vous êtes est un lieu neutre qui a pour mission de fournir à tous, sans discrimination aucune, des soins de qualité.



Centre Hospitalier de Tourcoing

Le Centre Hospitalier souhaite garantir à chacun le droit d'exprimer ses convictions religieuses, par la libre pratique de son culte et la manifestation de sa pratique religieuse.

des agents du Centre Hospitalier

Le personnel est à **votre écoute** pour organiser au mieux votre prise en charge, afin de rendre compatibles vos convictions religieuses et une bonne dispensation des soins et des règles d'hygiène et une **cohabitation harmonieuse avec les autres usagers**.

Un service d'aumônerie **multi-confessionnel** est à votre disposition.

Toutefois, dans le but d'assurer le bon fonctionnement des services et le respect des impératifs d'hygiène et de sécurité, l'établissement vous informe que :

- le personnel exerçant au Centre Hospitalier est un **personnel mixte**,
- il ne peut vous être garanti, en aucune façon, que vous serez examiné(e) et pris(e) en charge par le personnel de votre choix (*sauf activité libérale*).

des usagers du Centre Hospitalier

Nous vous prions d'**accepter l'organisation du service sans perturber les soins** pour quelque motif que ce soit.

En cas de refus de respecter les règles du service et d'être pris en charge par le personnel disponible, **les soins dont vous avez besoin ne pourront vous être prodigués**.

Tout accompagnant refusant de respecter les règles du service **pourra être prié de quitter les lieux**, afin que les soins puissent être dispensés au patient dans de bonnes conditions.



Règlement Général sur la Protection des Données

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen qui a pour objet de renforcer le droit à la confidentialité pour les individus, en définissant des exigences de sécurité concernant la protection des données à caractère personnel et les activités de traitement qui leur sont associées.

Les précédentes réglementations nationales (CNIL en France) se limitaient à adresser les droits essentiels des individus tels que le droit d'opposition, celui d'accès aux données et de rectification /suppression, le tout sous réserve de motif légitime. Avec le RGPD, de nouveaux droits sont également pris en considération : le droit à l'oubli, le droit de la limitation du traitement des données sensibles, le droit à la portabilité, le droit d'opposition au profilage, le droit à la limitation de collecte et d'utilisation.

Vous pouvez vous opposer à la collecte, au traitement, au stockage ou à la portabilité de vos données personnelles.

Toutes les demandes sont à formuler par mail à dpo@ch-tourcoing.fr

Ou par courrier à : **Data Protection Officer GHT LMFI**
Direction Générale
Centre Hospitalier Universitaire de Lille
2 avenue Oscar Lambret
59037 LILLE

Plus d'information sur le RGPD sur le site internet de l'établissement :
www.ch-tourcoing.fr





Projets de recherche sur données

Les données recueillies dans le cadre du soin et relatives à votre santé peuvent être utilisées dans le cadre de projets de recherche sur données par votre professionnel de santé. Ces données sont issues de votre dossier médical. Ces recherches ont pour objectifs de développer les connaissances médicales et scientifiques, de mieux comprendre votre pathologie ou d'améliorer votre prise en charge.

La liste des projets de recherche en cours au sein de l'établissement est disponible et consultable sur le site internet de l'établissement www.ch-tourcoing.fr. Vous trouverez également une note d'information plus complète.

Seuls votre professionnel de santé et l'équipe de recherche soumis au secret professionnel auront accès à vos données, votre anonymat sera préservé.

Vous pouvez à tout moment notifier votre refus à la réutilisation de vos données sans que cela ne modifie votre prise en charge ou sa qualité (voir le point relatif au Règlement Général sur la Protection des Données en page 28).

D'autres recherches sont également pratiquées au sein de l'établissement. Votre professionnel de santé pourra être amené à vous proposer d'y participer s'il le juge médicalement pertinent et pour lesquelles une note d'information et un consentement vous seront spécifiquement proposés.





La Clinique du Val de Lys a pour vocation d'accueillir des personnes âgées fragilisées et poly pathologiques.

L'enjeu est de reconnaître et de prévenir les risques d'une perte d'autonomie par une prise en charge globale et un travail en filière.

Nos prises en charge

Soins de suite et de réadaptation gériatrique
Séjours de préparation à la chirurgie
Soins palliatifs
Hospitalisations de jour
Consultations gériatriques

Un plateau technique adapté

Salles de rééducation
Appartement thérapeutique

Un accompagnement personnalisé

Médecins gériatres
Médecin de soins palliatifs
Médecin généraliste
kinésithérapeutes, ergothérapeute
Infirmier(e)s, aide-soignant(e)s
Psychologues, neuro-psychologue
Assistants sociaux diététicienne
Stomathérapeute



A 10min
du Centre
Hospitalier de
Tourcoing



CLINIQUE DU VAL DE LYS

167, rue Nationale
59200 Tourcoing

Tél. 03 20 23 48 84

K.H MÉDICAL

Vente - Location

Livraison de Matériel Médical - Professionnel et Particulier



- Location de lits et matelas médicalisés
- Fauteuils roulants manuels et électriques
- Orthopédies
- Contentions
- Incontinences
- Matériels de bien-être et de confort

275 rue de Lannoy
59100 Roubaix
Tél : 03.20.72.73.18
06.49.59.15.77

Du lundi au vendredi 9h30-12h30 / 13h30-18h30
Le samedi 9h30-13h00

www.kh-materiel-medical.fr

Vente et Location de matériel médical à domicile



AzurMédical

Livraison et Installation à domicile
Sur simple appel téléphonique

Conventionné Sécurité Sociale

SERVICE LOCATION



Retrouvez toutes nos solutions pour le maintien à domicile sur
www.azur-medical.fr

404, rue de Lille - 59223 **RONCQ**

03.20.94.99.74

RÉSIDENCE LES COTONNIÈRES

Votre Résidence retraite médicalisée à Loos
en court et long séjour



Un environnement privilégié propice au bien-être des aînés

- Confort hôtelier et restauration gourmande confectionnée sur place et servie dans notre restaurant
- Une ambiance chaleureuse, avec des animations et activités thérapeutiques régulières

Des équipes attentionnées pour prendre soin de vous

- Une unité de soins adaptés dédiée à l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés

VENEZ NOUS RENCONTRER

La qualité et la sécurité de votre prise en charge

La démarche qualité : l'ambition du Centre Hospitalier est de s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration au niveau de ses prises en charge.

L'établissement est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elle passe par un engagement fort de la direction et l'implication de l'ensemble des professionnels de l'établissement à l'amélioration continue des pratiques et des prises en charge des patients et de leur entourage.



Indicateurs qualité et sécurité des soins

Chaque année, le Centre Hospitalier procède au recueil des indicateurs nationaux qui portent sur la satisfaction des patients, la tenue des dossiers des patients, les prises en charge ainsi que sur la maîtrise du risque infectieux.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés au niveau des zones d'accueil de l'établissement.

Ils sont également consultables sur le site internet de l'établissement et sur le site www.scopesante.fr.





Démarche de certification

L'établissement fait régulièrement l'objet d'évaluations externes de la qualité telle que la démarche de certification des établissements de santé menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Ce regard extérieur permet d'apprécier la dynamique d'amélioration continue de l'établissement sur la prise en charge des patients.

Le Centre Hospitalier est certifié avec recommandations d'amélioration (niveau B) par la HAS (juillet 2018).

Le rapport de certification de l'établissement est consultable sur le site internet : www.has-sante.fr

Des démarches qualité spécifiques sont mises en place dans certains secteurs. Peuvent être citées la procédure d'accréditation du laboratoire, la démarche d'assurance qualité en imagerie médicale, les démarches d'évaluation interne et externe des secteurs médico-sociaux en EHPAD et au CAMSP et le label IHAB (Initiative Hôpital Ami des Bébés) déployé dans les secteurs d'obstétrique et de néonatalogie.



Évaluation de la satisfaction des patients

Au moment de votre sortie, vous aurez la possibilité de remplir le questionnaire de satisfaction mis à disposition par le personnel soignant. Votre avis nous est précieux ; par ce geste, vous contribuez à améliorer la qualité des services apportés à nos patients.

Votre questionnaire dûment complété sera à remettre au personnel soignant ou à déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, située dans chaque service.



Enquête de satisfaction nationale e-Satis

L'établissement participe à l'enquête nationale de satisfaction menée auprès des patients hospitalisés en médecine, chirurgie, obstétrique et chirurgie ambulatoire. Si vous avez donné votre accord, vous serez sollicité(e) dans les 2 semaines suivant votre hospitalisation pour remplir un questionnaire en ligne.

Vos réponses, anonymisées, seront exploitées par l'établissement pour améliorer ses prestations.

Les résultats de cette enquête sont diffusés sur le site internet www.scopesante.fr.

Notre organisation



Pilotage de l'établissement

Centre Hospitalier

Directeur de l'établissement, représentant légal

Vincent Kauffmann

- assure la gestion et la conduite générale de l'établissement
- a autorité sur l'ensemble du personnel

Conseil de surveillance, présidé par le Maire de Tourcoing

Jean-Marie Vuylsteker

- se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement
- exerce un contrôle permanent sur sa gestion et sa santé financière
- délibère sur l'organisation interne de l'établissement et sur les coopérations
- donne son avis sur la politique d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins

composé de 3 catégories de membres

représentants
des collectivités
territoriales

représentants
du corps médical
et des personnels
hospitaliers

personnes
qualifiées dont
les représentants
des usagers



de Tourcoing

Directoire

Organe collégial composé de 7 membres, présidé par le directeur
La vice-présidence est assurée par le président de la Commission Médicale d'Etablissement

Docteur Isabelle Verin

- conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement
- prépare le projet d'établissement
- approuve le projet médical

Instances consultatives

Commission Médicale d'Etablissement

Comité Technique d'Etablissement

Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Commission des Usagers

Commissions spécialisées

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Comité de Lutte contre la Douleur

Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

Pour en savoir plus : www.fhf.fr

Des structures d'hébergement pour des prises en charge spécifiques et un plateau technique varié pour vous offrir des soins de qualité en toute sécurité :



Notre offre de soins

Capacité d'accueil en court séjour

388 lits d'hospitalisation conventionnelle

27 places d'ambulatoire

- Médecine : **272 lits**
- Chirurgie : **49 lits**
- Gynécologie-Obstétrique : **36 lits**
- Orthogénie : **4 lits**
- Centre d'hospitalisation programmée médico-chirurgical (semaine) : **27 lits**
 - Chirurgie ambulatoire : **6 places**
- Centre d'hospitalisation ambulatoire médico-chirurgical : **21 places**

Capacité d'accueil en Soins de Suite et Réadaptation

74 lits

4 résidences pour seniors de 438 lits

- USLD (Unité des Soins de Longue Durée) : **60 lits**
 - EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) : **374 lits**
- PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) : **4 places**
 - UHR (Unité d'Hébergement Renforcée) : **4 lits**



Des structures adaptées à des prises en charge spécifiques :

- **Un Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) avec un agrément pour 120 enfants**

Un CAMSP est composé d'une équipe pluridisciplinaire médicale, paramédicale et éducative. Vous pourrez trouver au CAMSP : un pédiatre, une pédopsychiatre, une psychologue, un orthophoniste, un psychomotricien, un ergothérapeute, un kinésithérapeute, un éducateur spécialisé, une assistante sociale.

- **Un Centre de Planification et d'Éducation Familiale (CPEF)**

Il assure des consultations de contraception, des actions individuelles et collectives de prévention portant sur la sexualité et l'éducation familiale, des entretiens préalables à l'interruption volontaire de grossesse et des entretiens relatifs à la régulation des naissances dans les suites d'une interruption volontaire de grossesse. Il peut organiser des séances de préparation à la vie de couple et à la fonction parentale, et des entretiens de conseil conjugal.

- **Un Centre de Référence des Infections Ostéo-Articulaires Complexes (CRIOAC)**
- **Un Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des Infections Sexuellement Transmissibles (CeGIDD)**
- **Le Comité de Coordination Régional de la lutte contre les infections sexuellement transmissibles et le Virus de l'Immunodéficience Humaine des Hauts-de-France (COREVIH)**

Le COREVIH est composé de l'ensemble des acteurs de la lutte contre le SIDA dans chaque région. Ces derniers sont des médecins, des chercheurs, des paramédicaux, des professionnels du secteur social, des associations.

- **Un Centre de Vaccinations internationales, habilité anti-amarile**



Plateau technique

- 2 IRM dont une partagée dans le cadre du Groupement d'Intérêt Economique (GIE) Tourcoing Nord
- 2 Scanners
- 26 Échographes
- 1 Mammographe avec capteur-plan et stéréotaxie
- 10 Centrales de monitoring
- 2 Systèmes d'électro-encéphalogramme quantifiés
- 5 Salles de naissance
- 4 Salles de pré-travail
- 7 Salles d'opération et un bloc obstétrical
- 11 Postes de réveil
- 9 Colonnes d'endoscopie vidéo
- 1 Polysomnographe
- 1 Chaîne automatisée au laboratoire
- 1 Système d'analyse de la marche





Missions
ponctuelles,
de 2h à 24h
7 jours / 7
avec un service
d'astreinte

Devis
gratuit

- Aide dans les démarches et accompagner les bénéficiaires dans la constitution des dossiers de **demande de prise en charge**,
- Association autorisée et tarifiée par le Conseil Départemental,
- **Crédit d'impôt de 50%** sur les frais engagés (suivant la législation en vigueur),
- Nous définissons ensemble vos besoins afin de mettre en place un **accompagnement individuel et personnalisé**,
- Nous intervenons sur toute la **métropole Lilloise et Vallée de La Lys**.



Association Inter Proxim

Siège : 51 rue de Wailly 59200 Tourcoing

Tél. 03.20.28.84.00

Email : contact@interproxim.fr

Site internet : www.interproxim.fr

Facebook : @InterProxim59

Valerie Her-Shoot
Photographe



32 rue voltaire 59150 Wattrelos
06 46 49 56 76

 Valerie her-shoot



Accueil de qualité dans une atmosphère familiale, conviviale et sécurisée.

Résidence

Les Glycines

Maison de repos et de soins
Résidence service

5 lits disponibles en court séjour

Rue de la Citadelle 177 - 7712 Herseaux
Tél. 056/34.30.31 - Fax 056/39.09.00 - www.glycines.be
E-mail : infos@glycines.eu

BFJIB00A

RÉSIDENCE EDELWEISS

Maison de retraite médicalisée

Dans un cadre lumineux, agréable et fonctionnel

Hébergement pour courts et longs séjours
Pour personnes seules, couples, valides ou Dépendantes,
désorientées.



A deux pas de la frontière, près de Wattrelos,
En Belgique à Estaimpuis 7730
1, rue des Edelweiss - 00.32.56.84.68.93

www.residenceedelweiss.be

LE RESEAU SANTE DIAMANT

Est un **réseau de coordination de soins palliatifs à domicile** visant à optimiser la prise en charge globale et continue des patients atteints d'une maladie grave, évolutive dans une approche interdisciplinaire coordonnée.

- Il organise et optimise le **maintien à domicile** d'un patient relevant de soins palliatifs
- Il coordonne la **prise en charge à domicile**
- Il apporte un soutien et un accompagnement **au patient et son entourage**

Le réseau intervient sur 23 communes (Bondues, Bousbecque, Comines, Croix, Deulémont, Halluin, Hem, Lannoy, Leers, Linselles, Lys-lez-Lannoy, Marcq-en-Barœul, Mouvaux, Neuville-en-Ferrain, Roncq, Roubaix, Saille les Lannoy, Toufflers, Tourcoing, Wasquehal, Warneton, Wattrelos et Wervicq-Sud).



Réseau Santé Diamant
15, rue de la Bienfaisance,
59200 TOURCOING
Tél. 03 20 70 14 72
Fax : 03 20 70 74 87
reseau.diamant@wanadoo.fr

réduction d'impôts
50%
réduction d'impôts

Nous nous déplaçons pour vous rencontrer et évaluer vos besoins



adseniors

Bienveillance et humanité.

Un accompagnement à la carte en fonction de vos besoins :

- ✂ Entretien du **domicile**
- 📄 Assistance **administrative**
- 🍴 Aide pour les **repas**, les **courses**
- 👤 Aide au répit des **proches aidants**
- 🚿 Aide à la **toilette**
- 🏠 Prestations en **établissement**
- 👥 Accompagnement à la **vie sociale**
- 🏠 Retour **d'hospitalisation**
- ⚙️ Aide au travail de la **mémoire**

382 Chaussée Denis Papin-59200 Tourcoing - 03 20 38 21 38

Vente & Location

Matériel Médical de La Malcense

**Matériel Médical
Orthopédie**

PHARMACIE LERNOULD

location et vente de matériel médical,
livraison et installation à domicile,
lit médical, fauteuil roulant, déambulateur...

Vente et location tire-lait et accessoires

Prise en charge immédiate

du lundi au vendredi :

SEIGNEURIE DU VAL
centre de soins résidentiels



**Un accompagnement
pour le Bien Vivre et le Bien Vieillir**

En chambre individuelle, double ou en appartement.

Un accueil chaleureux, une cuisine gouteuse et des soins adaptés aux besoins des résidents.

Une équipe en réflexion pour le bien-être du résident.

Tél : 00 32 (0) 56 34 42 20
e-mail : servicesocial@seigneurieduval.be

NOUVELLES
SYLPHIDES
AVENUE DE LA MARNE. TOURCOING

DU T1 AU T3
À PARTIR DE
872€ /MOIS

T1 AVEC LOYER, CHARGES
ET SERVICES INCLUS



8 Avenue de la Marne 59 200 Tourcoing
www.nouvelles-sylphides.fr

À LOUER APPARTEMENTS T1,T2 ET T3 EN
RÉSIDENCE SENIORS **AVEC SERVICES**

LES NOUVELLES SYLPHIDES

- UN CADRE VERDOYANT À PROXIMITÉ DU CENTRE-VILLE
- UN CHEZ VOUS QUI VOUS RESSEMBLE
- UN CHEF CUISINIER ET SON SAVOIR-FAIRE SUR PLACE
- UNE ÉQUIPE DÉVOUÉE ET COMPÉTENTE À VOTRE SERVICE
- UN ÉVENTAIL D'ACTIVITÉS LIBRES ET GRATUITES

CONTACT COMMERCIAL POUR LOUER UN APPARTEMENT

UNE RÉALISATION DE

/ sergic /
résidences **services**

Mme Elodie GREVET
03 20 25 65 00

**foncière
de l'érable**
La Foncière de Crédit Agricole Nord de France

LOCATION ET VENTE

MATÉRIEL MÉDICAL •

ORTHOPÉDIE •

CONTENTION •

MATERNITÉ •



GARNIER

82 rue Faidherbe
59420 MOUVAUX

03 20 360 360

MATÉRIEL MÉDICAL DU MANOIR

2 allée des glaïeuls - 59250 Halluin
03 20 03 72 27

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 20h
Le samedi de 8h30 à 12h30



LOCATION



LIVRAISON À DOMICILE
NOUS GÉRONNONS TOUT DE A À Z !



VENTE



LOCATION EN RÉSIDENCE SERVICES SENIORS



- Une résidence sécurisée et conviviale, en hypercentre
- Votre appartement meublé à louer, du T1 au T3
- Une équipe présente sur place 7j/7 en journée
- Un Salon-Club, des animations et services



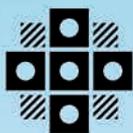
SENIORIALES
patrimoine & services

05 62 47 86 10
www.senioriales.com

Senioriales de Tourcoing
48 rue des Ursulines
03 20 01 85 83

C.C.A.S.

Centre Communal d'Action Sociale



Tourcoing

An service des seniors Tourquennois !



AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES

service.mad@ccas-tourcoing.fr



LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE

uniterepasadomicile@ccas-tourcoing.fr



SOINS INFIRMIERS À DOMICILE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER À DOMICILE

ssiad@ccas-tourcoing.fr



ACCUEIL EN JOURNÉE DE PERSONNES ATTEINTES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER

accueillejourlesfeillantines@ccas-tourcoing.fr



2 RÉSIDENCES AUTONOMIE POUR PERSONNES ÂGÉES

uniteadmissionresidenceccas@ccas-tourcoing.fr



2 ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

uniteadmissionresidenceccas@ccas-tourcoing.fr

26 rue de la Bienfaisance 59200 TOURCOING

Accueil du public du lundi au vendredi 8h30-11h45/13h30-17h

03 20 11 34 34

Ligne 2 (S^t Philibert/Hôpital Dron) Station Colbert

Arrêt Colbert