Centre Hospitalier de Somain

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

BIENVENUE

AU CENTRE HOSPITALIER DE SOMAIN

Le Centre Hospitalier de Somain vous accueille et vous accompagne à chaque étape de votre parcours de soins.

POUR EN SAVOIR PLUS

sur nos services et votre séjour, scanner le QR code

Une version papier du livret d'accueil complet est également disponible sur demande auprès du secrétariat.

CENTRE HOSPITALIER DE SOMAIN

61 bis Rue Joseph Bouliez, 59490 Somain

03.27.93.09.09

www.ch-somain.fr

PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT



1. **Standard**
2. **Centre de santé**
3. **Centre d'autodialyse ADH**
4. **Direction générale**
5. **Internat**
6. **Bâtiment Victor BRACHELET**
   - Addictologie "La Clairière"
   - Unité de soins longues durées (USLD)
7. **Psychiatrie "Les 4 saisons"**
8. **Bâtiment Georges DUBUS**
   - Plateau technique
   - Consultations
   - Médecine polyvalente
   - Court Séjour Gériatrique
   - Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
9. **EHPAD SOMANIA**

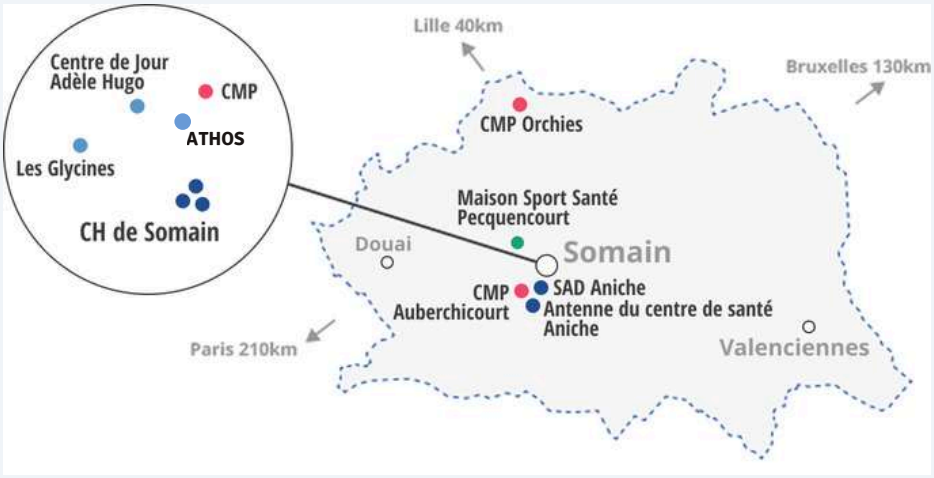
PRÉSENTATION

Un hôpital de proximité, au cœur du territoire

Le Centre Hospitalier de Somain est un hôpital de proximité qui propose une offre de soins diversifiée pour accompagner les patients et les résidents à chaque étape de leur parcours de santé.

Nos principales activités :

- Médecine
- Soins médicaux et de réadaptation
- Psychiatrie
- Addictologie
- Gériatrie
- Hébergement pour personnes âgées
- Soins à domicile



Une offre de soins complémentaire

Le Centre Hospitalier de Somain et le Centre Hospitalier de Douai travaillent ensemble au sein du GHT du Douaisis, afin de proposer une offre de soins complémentaire et de faciliter l'accès aux consultations spécialisées.

Bienvenue au Centre Hospitalier de Somain.

Tous les professionnels de notre établissement sont mobilisés pour vous accompagner tout au long de votre séjour, dans un environnement sécurisé, avec écoute, compétence et attention.

La qualité et la sécurité des soins sont au cœur de nos priorités.
Ce livret vous présente les informations essentielles pour vous guider et vous permettre de connaître vos droits, les services proposés et les modalités de votre séjour.

Nous vous invitons également à nous faire part de votre expérience. Votre avis nous aide à améliorer continuellement la qualité de nos prises en charge.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un séjour dans les meilleures conditions.

Brigitte REMMERY
Directrice
Présidente du Directoire

VOTRE ADMISSION ET PRISE EN CHARGE

DOCUMENTS À FOURNIR

Pour votre admission, pensez à apporter :

- Une pièce d'identité officielle en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille ;
- Votre carte Vitale actualisée ou, à défaut, votre attestation ;
- Votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S), si vous en bénéficiez ;
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire, si vous en avez une.

INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

Lors de votre admission, vos coordonnées seront recueillies afin de faciliter nos échanges avec vous.
Pensez à nous communiquer votre **adresse mail (la vôtre ou celle d'un proche si vous le souhaitez)** afin de recevoir le **questionnaire national de satisfaction e-Satis** après votre hospitalisation.

PERSONNES À CONTACTER

Lors de votre admission, vous pouvez désigner :

- **Une personne à prévenir**

Elle sera contactée par l'établissement si nécessaire (informations liées à votre séjour, situation particulière...).

- **Une personne de confiance**

Elle peut vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et être consultée si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté.

VOTRE IDENTITÉ, NOTRE PRIORITÉ

Pour votre sécurité, votre identité est vérifiée tout au long de votre prise en charge.
À votre arrivée, une pièce d'identité vous sera demandée.

Un bracelet d'identification vous sera posé dans le service. Vérifiez ces informations et signalez toute erreur.
Avant chaque soin, les professionnels vérifient votre identité.

Votre vigilance contribue à votre sécurité.

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé avec les professionnels de santé en toute confidentialité.

- En savoir plus : **www.monespacesante.fr**

Pour activer Mon Espace Santé, connectez vous au portail et suivez les indications.

JE ME CONNECTE À MON ESPACE SANTÉ !

VOTRE SÉJOUR

VISITES

Les visites sont autorisées selon les horaires affichés dans les services.

- En Soins généraux et gériatrique : de 13h à 20h.
- En Soins santé mentale : de 16h30 à 18h45 du lundi au vendredi et de 14h00 à 18h45 les week-ends et jours fériés.
- En alcoologie : les modalités de visite sont précisées dans le contrat de séjour

Les modalités peuvent être adaptées selon votre situation et les consignes du médecin.

REPAS

Les repas sont adaptés à votre état de santé et servis à horaires réguliers.
Merci de signaler toute allergie ou régime spécifique.
Vos proches peuvent déjeuner ou dîner avec vous, sur réservation auprès du Bureau des Admissions. Le ticket est à régler par carte bancaire.

TÉLÉVISION ET WI-FI

Pour améliorer le confort de votre hospitalisation, un forfait numérique Télévision – Wi-Fi est proposé aux patients accueillis dans les services du bâtiment Georges DUBUS.

Une offre complète pour rester connecté :

Télévision : accédez au bouquet TNT intégral directement depuis votre chambre.
Wi-Fi : « castez » facilement vos applications préférées (Netflix, YouTube, Prime Video, France.TV, TF1+, M6+...) sur vos appareils personnels.

Durée du séjour	Tarif journalier
Jusqu'au 14e jour inclus	4 € / jour
Du 14e au 28e jour inclus	3,50 € / jour
À partir du 29e jour	3 € / jour

Comment souscrire ?

- Où : Bureau des admissions (du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h30).
- Paiement : de préférence par CB.
- À noter : Aucun remboursement en cas de sortie anticipée.

Le Service des Admissions reste à votre disposition.

VOTRE SÉJOUR

RENCONTRER LE MÉDECIN OU L'ASSISTANTE SOCIALE

Pour rencontrer le médecin ou l'assistante sociale, adressez-vous au cadre du service ou à l'équipe soignante.

OBJETS DE VALEUR ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre sécurité, évitez d'apporter des sommes d'argent ou des objets de valeur à l'hôpital. Vous pouvez, si nécessaire, confier vos biens de valeur à l'établissement selon la procédure prévue à cet effet. Un inventaire et un reçu vous sont remis lors du dépôt.

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la dégradation des biens qui n'ont pas été déposés.

VOS PROCHES

Si vos proches souhaitent être hébergés à proximité, des solutions peuvent être proposées selon les disponibilités de l'établissement. Vous pouvez vous adresser au 03.27.93.09.04

VOTRE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, pensez à :

- récupérer vos documents et ordonnances nécessaires à la poursuite de votre prise en charge ;
- vous présenter au bureau des admissions pour vérifier votre situation administrative et, si besoin, régler les frais restant à votre charge ;
- demander un bulletin de situation, notamment s'il vous est nécessaire pour votre employeur ou votre caisse d'Assurance Maladie.

Transport : si votre état de santé le nécessite, un transport sanitaire peut être prescrit par le médecin.

VOS DROITS

Les droits des usagers sont repris dans la **« charte de la personne hospitalisée »**.
La **« charte de la personne âgée dépendante »** est également à votre disposition.

LE DROIT À L'INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé, les examens, traitements et risques proposés, lors d'un entretien individuel avec un professionnel de santé. Cette information vous permet de co-construire **votre projet de soins** et de donner **votre consentement libre et éclairé.** Aucun acte ne peut être réalisé sans votre accord, et vous pouvez modifier votre décision ou refuser un soin à tout moment. (Art. L. 1111-2 et L. 1111-4 du CSP).

INFORMATION EN CAS DE DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Les événements indésirables qui entraînent un dommage physique ou psychologique doivent faire l'objet d'une annonce par l'équipe qui a la responsabilité du patient, en association avec le coordonnateur de gestion des risques associés aux soins.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous avez le droit d'accéder aux informations concernant votre santé détenues par l'établissement, conformément à l'article L.1111-7 du Code de la santé publique.

Délais de transmission : après un délai légal de réflexion de 48 heures, votre dossier est communiqué sous 8 jours (jusqu'à 2 mois si les données datent de plus de 5 ans).

Pour demander votre dossier médical :
Madame la Directrice du Centre Hospitalier de Somain
61 bis rue Joseph Bouliez – BP 19
59490 SOMAIN
direction@ch-somain.fr

LE SECRET MÉDICAL

Le secret médical est un droit pour le patient et une obligation pour les professionnels de santé.
Il concerne toutes les informations relatives à votre santé et à votre prise en charge.
Les professionnels de l'établissement sont tenus à la confidentialité et ne peuvent transmettre d'informations vous concernant sans votre accord, sauf dans les situations prévues par la loi.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous avez la possibilité d'écrire à l'avance **vos choix concernant votre prise en charge et votre fin de vie, pour le cas où vous ne pourriez plus vous exprimer.**
Vos consignes s'imposent aux médecins pour toute décision médicale. Ce document peut être révisé ou annulé dès que vous le souhaitez. Si vous ne pouvez pas l'écrire vous-même, deux témoins (dont votre personne de confiance) peuvent l'attester.

VOS DROITS

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'établissement s'engage dans la lutte contre la douleur en donnant à chaque patient, à son entrée, **un contrat d'engagement**.
Le Centre Hospitalier Somain dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dont la mission est l'accompagnement dans la mise en place de moyens de lutte contre la douleur (médicaments, dispositifs médicaux et aide psychologique).
Dans chaque service, les équipes soignantes sont à votre disposition et prennent en charge la douleur en l'évaluant et en la traitant.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

En France, la loi pose le principe du consentement présumé : nous sommes tous donneurs d'organes après notre décès, sauf opposition exprimée de notre vivant. Le don est gratuit et anonyme.

- Vous êtes pour ? **Informez-en simplement vos proches.**
- Vous êtes contre ? **Dites-le à vos proches ou inscrivez-vous sur le Registre National des Refus (registrenationaldesrefus.fr).**

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge, le Centre Hospitalier de Somain traite des informations administratives et médicales vous concernant :

- Vos données sont utilisées exclusivement pour votre suivi médical, la gestion de votre dossier et la continuité des soins.
- Conformément à la réglementation (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données (sauf obligation légale).
- Pour exercer vos droits ou pour toute question, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) par courrier au secrétariat de la direction ou à l'adresse : **dpo@ch-somain.fr.**

SIGNALEMENT D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

Un incident, une chute, une erreur ou un problème de sécurité au cours de vos soins ?

- En parler : Informez-en prioritairement l'équipe soignante.
- Déclarer sur la plateforme https://signalement.social-sante.gouv.fr/

VOS DEVOIRS

Que vous soyez patient ou visiteur, chaque citoyen a des devoirs vis-à-vis de l'établissement.

Le **règlement intérieur** vous est remis lors de votre admission. Si vous ne l'avez pas reçu, vous pouvez en demander un exemplaire auprès des professionnels de l'établissement.

RESPECT ET CIVILITÉ

Adopter une attitude respectueuse envers le personnel soignant, administratif, technique ainsi que les autres patients et visiteurs. Les violences verbales ou physiques ne sont pas tolérées.

RESPECT DES RÈGLES DE VIE ET DU REPOS

Veiller au calme (niveau sonore de la télévision, des conversations et des appareils mobiles), notamment durant les heures de repos et la nuit.

RESPECT DES CONSIGNES DE SOINS ET DE SÉCURITÉ

Suivre les instructions médicales et les règles de sécurité de l'établissement (interdiction de fumer/vapoter dans les locaux, respect des règles d'hygiène des mains).

RESPECT DU MATÉRIEL ET DES LOCAUX

Prendre soin des équipements et des espaces mis à votre disposition.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE D'AUTRUI

Il est strictement interdit de prendre des photos ou des vidéos des soignants, des patients ou des locaux sans autorisation préalable.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Le Centre Hospitalier de Somain s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Notre engagement vise à :

- accueillir chaque patient dans le respect de sa dignité ;
- garantir des soins sécurisés et personnalisés ;
- respecter les croyances, l'intimité et la confidentialité ;
- développer une culture d'amélioration continue.

Nos résultats sur Qualiscope

CERTIFICATION HAS

L'établissement est régulièrement évalué par la **Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la certification des établissements de santé.**
Cette évaluation indépendante porte sur la qualité et la sécurité des soins.
Le rapport est disponible en scannant le QR CODE.

INDICATEURS QUALITÉ ET HYGIÈNE

Des **indicateurs nationaux** permettent d'évaluer la qualité des prises en charge et la prévention des infections associées aux soins.
Les résultats sont affichés dans l'établissement.

RESPECT DES DROITS ET BIENTRAITANCE

Le respect **des droits, de la dignité et de la bientraitanc**e constitue une priorité quotidienne.
Les équipes et les représentants des usagers sont à votre écoute.
La **Charte de la bientraitance** est disponible dans l'ensemble des services de l'établissement et figure également en annexe de ce livret d'accueil.

En cas de situation de maltraitance ou de doute, vous pouvez également contacter le 3133, numéro national d'écoute et de signalement.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

ACCESSIBILITÉ

Nos locaux sont accessibles à tous. N'hésitez pas à signaler tout besoin spécifique.

DÉVELOPPEMENT DURABLE & RSE

Le Centre Hospitalier de Somain s'engage dans une démarche responsable et durable. Nos engagements :

- réduire les déchets ;
- maîtriser les consommations d'eau et d'énergie ;
- développer les achats écoresponsables ;
- améliorer la qualité de vie au travail ;
- sensibiliser les professionnels et les usagers au développement durable.

Un comité Développement Durable et une démarche RSE pilotent ces actions au quotidien.

HYGIÈNE DES MAINS

Des solutions hydro alcooliques sont à votre disposition pour vos hygiènes des mains (sur des mains visuellement propres et sèches) : pensez à les utiliser aux moments clés.
Pour plus d'informations, n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante.



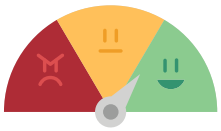
VOTRE AVIS COMPTE

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Le Centre Hospitalier de Somain s'engage quotidiennement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil, des soins et de l'accompagnement proposés aux patients, résidents et usagers.

Votre expérience et vos remarques nous permettent d'améliorer nos pratiques et de répondre au mieux à vos attentes.

e-Satis : votre expérience nous aide à progresser

Lors de votre admission, pensez à nous communiquer votre adresse e-mail ou celle d'un proche.
Elle permettra de vous adresser, après votre séjour, le questionnaire national de satisfaction e-Satis (Haute Autorité de Santé).



Ce questionnaire évalue notamment :

- La qualité de l'accueil et le confort
- L'information et la communication avec les équipes
- La prise en charge des soins et l'organisation de la sortie

Vos réponses sont strictement anonymes et contribuent directement à l'amélioration de nos soins.

Questionnaires de satisfaction

Des questionnaires de satisfaction peuvent également vous être proposés au cours ou à l'issue de votre séjour. Ils permettent de recueillir votre avis sur :

- l'accueil administratif
- l'écoute et l'accompagnement
- la qualité des soins
- le confort hôtelier
- l'information et l'orientation
- l'organisation de votre prise en charge



Les résultats sont analysés par les équipes afin de définir des actions d'amélioration concrètes. Votre participation est essentielle.

Pour y répondre, n'hésitez pas à scanner le QR code présent sur les affiches dédiées dans les services.

Plaintes et réclamations

Toute réclamation peut être formulée :

- Auprès du chef de service ou du cadre de santé
- Par des appréciations portées sur les questionnaires de satisfaction
- Par demande d'inscription au registre des plaintes et réclamations disponible au secrétariat de Direction
- Pour toute question, vous pouvez joindre le secrétariat de Direction au 03.27.93.09.01
- Verbalement, ou par courrier, à la Directrice :

Madame La Directrice du Centre Hospitalier de Somain
61 bis rue Joseph Bouliez – BP 19
59490 SOMAIN

Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais. Un entretien de médiation pourra être proposé en présence du médiateur médical et, si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.

VOTRE AVIS COMPTE

Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Vous pouvez lui adresser : vos remarques, suggestions, réclamations ou toute difficulté rencontrée durant votre séjour.

MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches
- Examiner les réclamations des usagers
- Emettre des avis et des propositions afin de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches

QUI SONT LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS?



- **Président de la CDU**: Madame Sylvie KLIMCZAK
- **Vice-Présidente**: Madame Brigitte REMMERY
- **Médiateur médical**: Monsieur le Dr Edouard GUIBAL
- **Médiateur non médical:** Monsieur Christophe VENANT

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Association U.F.C QUE CHOISIR
Madame Sylvie KLIMCZAK
(Titulaire)

Association U.D.A.F.
Monsieur Jean-Paul DUPONT
(Suppléant)

Association France Alzheimer
Madame Annick WALENTOWSKI
(Suppléante)

Adresse mail : representants.usagers@ch-somain.fr

Par téléphone (Service Qualité) : *06.73.94.98.48 **(Du lundi au vendredi, de 9h à 17h)**

- **Responsable des services financiers, économiques, logistiques et de la stratégie:** Monsieur Jordane ROUSSEL
- **Responsable qualité gestion des risques:** Madame Mélody GALLOIS

OÙ POUVEZ-VOUS NOUS CONTACTER ?

Annuaire des services

DIRECTION & ADMINISTRATION GÉNÉRALE

STANDARD DE L'ÉTABLISSEMENT
03 27 93 09 09

Secrétariat général
03 27 93 09 01

Admissions
03 27 93 09 11

SOINS GÉNÉRAUX

Médecine polyvalente
Contact via le standard (03 27 93 09 09).

Centre de santé
Secrétariat 03 27 93 09 31
IDE coordinatrice: 06 80 67 40 67
Prise de rendez-vous également sur Doctolib.

Consultations spécialisées
03 27 93 09 31
Prise de rendez-vous également sur Doctolib.

Imagerie médicale / Scanner
03 27 93 09 20

Antenne de santé d'Aniche
03 61 20 22 39
06 82 46 90 53

PSYCHIATRIE

Clinique des 4 Saisons
03 27 93 26 50

ATHOS — Somain
- **03 74 16 01 00**
- **athos.somain@ch-somain.fr**

CMP de Somain
03 27 86 76 48

CMP d'Auberchicourt
03 27 08 00 17

CMP d'Orchies
03 20 34 49 80

Centre Adèle Hugo
03 27 86 86 43

Thérapie Familiale & Périnatalité
Prise de RDV via votre CMP de secteur

GÉRIATRIE

Court séjour gériatrique
03 27 93 09 21 / 03 27 93 09 95

Consultations gériatriques
03 27 93 09 31

Médecine gériatrique — Admissions directes
03 61 20 02 44
Uniquement pour les professionnels

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)
Secrétariat du SMR : 03 27 93 09 14
Cadre de santé : 03 27 93 09 40

Hôpital de Jour Prévent'Chute
Secrétariat: 03 27 93 09 14
Coordination: 03 61 20 02 25

Réadaptation respiratoire
06 83 38 03 29

Maison Sport Santé
06 73 83 96 24

EHPAD SOMANIA
03 27 93 09 39

Centre de Ressources Territorial (CRT)
- **06 84 28 30 27**
- **crt@ch-somain.fr**

Service Autonomie à Domicile (SAD) Ostrevent
- **03 74 16 01 17**
- **sadostrevent@ch-somain.fr**

USLD - Unité de Soins Longue Durée
03 27 93 09 39

ALCOOLOGIE & PRÉVENTION DES ADDICTIONS

LA CLAIRIÈRE
03 27 93 09 12

Hôpital de jour "LES GLYCINES'
03 27 96 16 60

Consultations d'aide au sevrage tabagique
03 27 93 09 12