



POLYCLINIQUE
DU VAL DE SAMBRE

LIVRET D'ACCUEIL

162, route de Mons
59603 MAUBEUGE CEDEX

Tél : 03 27 69 80 00

Fax : 03 27 69 81 81



LES AIDES MEDICALES

- LOCATION ET VENTE DE MATÉRIEL MÉDICAL
- PAS D'AVANCE DE FRAIS, LIVRAISON ET INSTALLATION GRATUITE
- TOUTES MUTUELLES



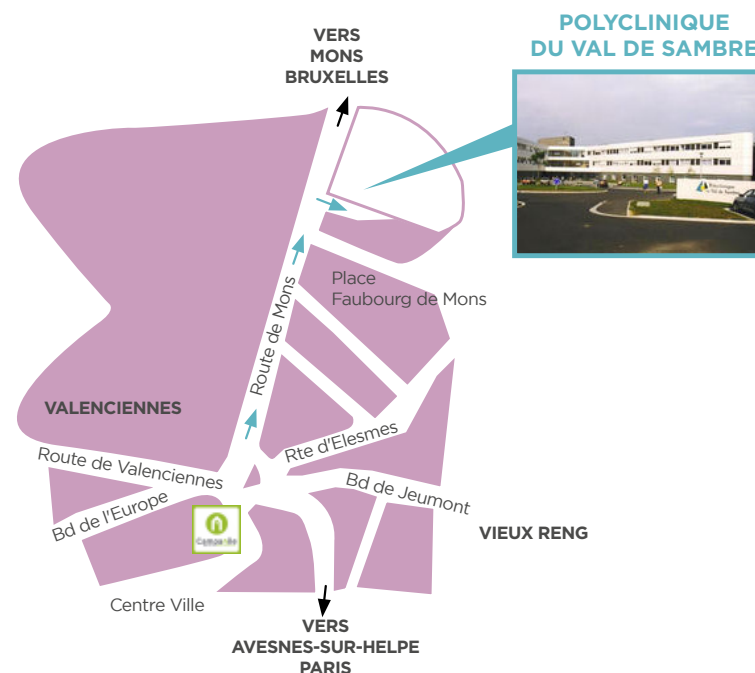
**VENEZ AVEC VOTRE PRESCRIPTION MÉDICALE,
NOUS NOUS OCCUPONS DU RESTE**

**LITS MEDICALISES - FAUTEUILS ROULANTS - LEVE-PERSONNES
MATELAS A AIR - FAUTEUILS RELEVEURS - CHAUSSURES
ORTHOPEDIE - CONTENTION - INCONTINENCE - BEQUILLES
CANNES - DEAMBULATEUR - ROLLATOR - CHAISES PERCEES
PREVENTION DES ESCARRES - TRICYCLES - DESINFECTION
REPARATIONS - MATERIEL PROFESSIONNEL - NEBULISEURS
AIDE AU QUOTIDIEN - PUERICULTURE - TIRE LAIT - BIEN ETRE
TENUES PROFESSIONNELLES - GRENOUILLERES ...**

Zone commerciale INTERMARCHÉ HAUTMONT
03.27.62.75.57

contact@lesaidemedicales.com
www.lesaidemedicales.com

PLAN D'ACCÈS



En venant de VALENCIENNES :

- Après l'Hôtel Campanile, prendre complètement à gauche (direction Mons-Bruxelles)
- 3ème à droite après le feu tricolore

En venant d'AVESNES-SUR-HELPE :

- Prendre la direction Bruxelles; Après le rond-point de la Cité scolaire, prendre la troisième route à droite (direction Mons - Bruxelles)
- 3ème à droite après le feu tricolore





SOMMAIRE

6. BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE
DU VAL DE SAMBRE

8. NOTRE ÉTABLISSEMENT

12. VOTRE ADMISSION

16. VOTRE SÉJOUR

22. VOTRE SORTIE

24. QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

28. VOS DROITS ET INFORMATIONS





BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE DU VAL DE SAMBRE



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Il est une tâche peu aisée de présenter un établissement médical. Lieu de passage, d'entrée et de sortie, c'est là que se cristallisent les émotions les plus intenses. On y croise des gens de tous horizons, arrivés là par les événements heureux et malheureux dont les vies sont faites. Les uns désireux de se reconstruire et se réconcilier avec des corps meurtris, les autres d'avancer dans une nouvelle vie de parents.

C'est donc avec une grande conscience que toute notre équipe de la polyclinique s'attèle à apporter les meilleurs soins par des praticiens performants, convaincus qu'une écoute attentive des besoins individuels peut-être la clef d'un bien-être futur. Car c'est bien là qu'agit notre conscience médicale, par l'assurance de vous conduire entre les mains de professionnels concernés par votre santé, qui pourront vous apporter confiance et réconfort lors de votre séjour, ainsi que par notre service de soins à domicile.

Ce livret d'accueil vous donnera tous les renseignements nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Il vous renseignera sur le fonctionnement des services, la diversité des compétences et les moyens mis en œuvre pour prendre en charge votre santé. L'amélioration de la qualité, la performance des traitements proposés sont nos objectifs prioritaires. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif sera toujours sensible à vos demandes et à vos suggestions. Aussi n'hésitez pas à remplir le questionnaire qui vous a été délivré lors de séjour.

Je vous prie de croire en mes sentiments dévoués.

M. Alphonse Leclercq
Directeur

NOTRE ÉTABLISSEMENT

Au cœur du Val de Sambre, notre polyclinique vous accueille dans un cadre familial, paisible et bucolique.

La polyclinique du Val de Sambre comporte aujourd'hui 217 lits répartis selon différents pôles d'activités :

Pôle de chirurgie en hospitalisation de jour (ambulatoire) ou complète :

- Orthopédique et traumatologique, chirurgie de la main et du rachis
- Plastique et réparatrice
- Urologique
- Viscérale
- Vasculaire

Pôle de médecine :

- Cardiologie
- Gastro-entérologie
- Ophtalmologie
- Pneumologie

Pôle de gynécologie/obstétrique dont la maternité :

- 4 salles d'accouchement
- 1 salle de pré-travail

Pôle hospitalisation à domicile (HAD) :

- 30 places à Maubeuge
- 15 places à Avesnes sur Helpe

Pôle de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle (SSR) :

- 19 lits en hospitalisation complète et 6 places en hôpital de jour
- Plateau de rééducation physique
- Balnéothérapie

Un plateau technique :

- 8 salles d'opération dont 3 salles hyper-aseptiques
- 1 salle de réveil équipée de 12 postes
- 1 laboratoire sur place
- 1 service de radiologie sur place avec 3 salles de radiologie et 1 salle d'échographie
- 1 service de médecine nucléaire sur place

NOTRE ÉTABLISSEMENT

Notre équipe médicale est composée de chirurgiens urologiques, viscéraux et bariatriques, orthopédistes, vasculaires, plastique et réparateur, de cardiologues, de pneumologues, d'ophtalmologiste, d'oto-rhino-laryngologistes, de gynécologues obstétriciens et de pédiatres, de gastroentérologues et de médecins anesthésistes réanimateurs.

Les praticiens de la polyclinique du Val de Sambre assurent par spécialité une permanence des soins 24h/24. La polyclinique est joignable 24h/24 au 03 27 69 80 00.

La maternité vous accueille 24h/24 et par téléphone au 03 27 69 80 80.

La polyclinique est composée de personnel médical et soignant mais également d'un support d'aide à la personne tels que :

- ✓ Des psychologues qui vous proposeront un soutien psychologique ainsi qu'à votre famille.
- ✓ Un service social dont la mission sera de vous guider dans vos démarches administratives, familiales ou sociales. Il vous informera, vous conseillera, vous orientera et vous accompagnera tout au long de votre prise en charge.
- ✓ Une diététicienne qui assurera un suivi nutritionnel adapté à votre état de santé.

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

- **DU LUNDI AU VENDREDI** : 7h30-19h30
- **SAMEDI** : 7h30-14h00 à partir de 14h00 s'adresser au bureau des admissions/sorties derrière le bureau d'accueil
- **DIMANCHE** : s'adresser au bureau des admissions/sorties

Du lundi au vendredi de 18h30 à 19h30, l'accueil prend le relais pour les admissions non programmées.

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS / SORTIES

- **DU LUNDI AU VENDREDI** : 7h00-18h30
- **SAMEDI** : 8h30-18h00
- **DIMANCHE** : 9h30-17h30

L'accueil au standard téléphonique est assuré lors de ces horaires.




**POLYCLINIQUE
DU VAL DE SAMBRE**



VOTRE ADMISSION

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, la consultation pré-anesthésique avec le médecin anesthésiste est obligatoire (décret 94/1050 du 05/12/1994) et doit être réalisée plusieurs jours avant votre hospitalisation. Vous devez prendre rendez-vous soit sur place au bureau des admissions/sorties, soit par téléphone au 03 27 69 81 90.

Cette consultation permettra :

- > D'établir un bilan médical et la prescription d'éventuels examens complémentaires. Ces examens pourront être réalisés sur place (si possible le jour même) ou dans l'établissement de votre choix
 - > De vous informer sur le type d'anesthésie utilisée durant l'intervention
 - > De vous informer sur la prise en charge de la douleur
 - > D'adapter éventuellement votre traitement habituel
- > De constituer votre dossier administratif et ainsi de simplifier les démarches le jour de votre hospitalisation
 - > D'effectuer un souhait pour votre chambre (commune ou particulière selon les disponibilités)

Si vous ne devez pas bénéficier d'une intervention chirurgicale, un entretien au bureau des admissions/sorties est suffisant.

Dans tous les cas, les documents à fournir sont les suivants :

- ✓ **Une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) : une photocopie sera faite pour votre dossier.
- ✓ **Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.115** : une photocopie du titre de pension ou du carnet de soins gratuits.
- ✓ **Votre carte vitale à jour**
- ✓ **Si vous êtes affilié à une mutuelle** : votre carte d'affiliation ou votre prise en charge ou attestation C.M.U.
- ✓ **Votre dossier médical** : votre dernière ordonnance (traitement en cours), votre carnet de santé, votre dernier bilan sanguin et votre carte de groupe sanguin, vos examens récents (électrocardiogramme, échographie cardiaque, examens de laboratoire, ...).
- ✓ **Si vous êtes assuré social, exploitant agricole, artisan ou commerçant** : votre carte d'assuré social et de mutuelle avec ouverture des droits en cours de validité.
- ✓ **Si vous êtes victime d'un accident du travail** : le document en 3 volets délivré par votre employeur.

Si vous êtes dans l'incapacité de présenter ces différentes pièces lors de votre admission, vous devez y remédier durant votre séjour. Dans certains cas, le dépôt d'une provision pourra être demandé.

Pour les mineurs et les majeurs protégés : les 2 parents ou le représentant légal devront impérativement signer une autorisation d'opérer à l'entrée.

Lors des rendez-vous qui précéderont votre hospitalisation, des documents vous seront fournis par le secrétariat médical : feuille de désignation d'une personne de confiance, directives anticipées, questionnaire et document pré-anesthésiques et consentement éclairé en vue d'une hospitalisation et/ou d'un acte chirurgical, fiche d'hospitalisation. Pour une entrée à la clinique plus sereine, ces documents seront à consulter à et remplir avant votre arrivée.

FRAIS D'HOSPITALISATION



La Polyclinique du Val de Sambre est un établissement d'hospitalisation privée agréé par le ministère de la santé publique et conventionné par les différentes caisses de sécurité sociale et les mutuelles. Cependant, les séjours en clinique ne sont pas gratuits.

ILS COMPRENNENT :

Les frais de séjour : c'est l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : soins, médicaments, examens de laboratoire, interventions chirurgicales...

Le forfait journalier : il regroupe les frais à la charge de l'assuré social hospitalisé pendant plus de 24h. Il représente une participation financière au coût d'hébergement et d'entretien engendré par son hospitalisation.

Vos dépenses personnelles : il s'agit de l'accès à la télévision et au téléphone.

Si vous êtes assuré social, en règle générale, la sécurité sociale prend en charge 80 % des frais de séjour. Les 20 % restants (le ticket modérateur) et le forfait de 18 euros par jour sont à votre charge sauf s'ils sont couverts par votre mutuelle.

Dans les cas suivants, votre hospitalisation est prise en charge à 100 % par la sécurité sociale dès le premier jour d'hospitalisation :

- Pour certaines interventions chirurgicales,
- Pour une hospitalisation de plus de 30 jours consécutifs,
- A partir du premier jour du 6ème mois de grossesse,
- Pour votre accouchement,
- A la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle,
- Pour les personnes exonérées du ticket modérateur.

Les tarifs sont révisés annuellement et disponibles à l'accueil. Pour toute question relative aux règlements des frais d'hospitalisation, vous pouvez vous renseigner au bureau des admissions/sorties.

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous n'avez pas de prise en charge, vous devez régler une provision renouvelable à l'entrée et régler le solde le jour de votre sortie. Les agents du bureau des admissions/sorties se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ou spécifique à votre situation et pour vous orienter, si besoin, vers une assistante sociale.

Si vous disposez de la carte européenne d'assurance maladie, vous devez également vous munir du formulaire S2, dans le cas contraire vous devrez verser une provision du montant total de la prise en charge.

DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Certains praticiens, compte-tenu de leur statut de libéraux ou des moyens techniques particuliers mis en œuvre pour votre prise en charge, peuvent être amenés à vous demander des compléments d'honoraires. Les tarifs sont affichés dans chaque secrétariat, vous pouvez vous renseigner auprès de la secrétaire médicale. Dans tous les cas, une facture vous est délivrée. **Si votre contrat mutuel le permet, une partie ou la totalité vous sera remboursée.**

IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Dès votre arrivée en service de soins, notre équipe soignante vous prend en charge. Elle participera au bon déroulement de vos soins tout au long de votre séjour.

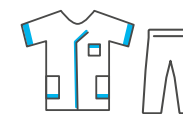
Nos personnels sont facilement identifiables, leur nom et fonction sont indiqués sur leur tenue vestimentaire spécifique :



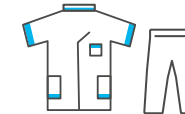
Infirmière



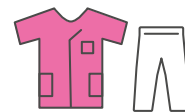
Infirmier



Aide soignante



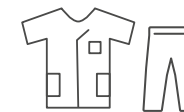
Aide soignant



Sage femme



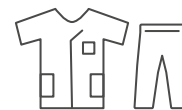
Auxiliaire
puéricultrice



Employé des services
hospitaliers
Val De Sambre



Employé des services
hospitaliers société
externe ELIOR



Kinésithérapeute,
ergothérapeute,
APAS



Praticiens, référents,
psychologues...



Secrétaire
des services,
préparateurs en
pharmacie



Personnel bloc
opératoire
(intérieur)



Personnel bloc
opératoire
(extérieur)

VOTRE SÉJOUR



LES MÉDICAMENTS

Vous ne devez prendre aucun médicament non contrôlé par le personnel de l'établissement. Aucun médicament (hors traitement particulier et en accord avec le médecin) ne doit être apporté aux patients par les visiteurs. Nous vous prions de ramener vos traitements en début de séjour afin que l'équipe soignante analyse les incompatibilités médicamenteuses et les mettent en sécurité dans le service jusqu'à votre sortie. La pharmacie à usage intérieur se réserve la possibilité de fournir des génériques pour dispenser les médicaments prescrits en dénomination commune internationale sur l'ordonnance de votre médecin.

L'HYGIÈNE

Vous avez pu recevoir des consignes particulières d'hygiène à appliquer avant votre entrée (merci de venir avec votre nécessaire de toilette). Pendant la durée de votre séjour, vous et vos proches serez soumis aux règles et recommandations d'hygiène qui vous seront données par le personnel ou le médecin.

L'IDENTITOVIGILANCE

Pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreurs, à différents moments de votre hospitalisation il vous sera demandé de décliner plusieurs fois votre identité. De même, lors de votre arrivée dans le service, un bracelet d'identification vous sera remis, vous devrez le garder tout au long de votre séjour.

INCENDIE

En cas de fumée ou d'odeur suspecte, gardez votre calme et alertez immédiatement le personnel.

VOTRE CHAMBRE

Toutes les chambres de la polyclinique du Val de Sambre bénéficient d'un équipement complet, vous offrant un maximum de confort au cours de votre hospitalisation (cabinet de toilette, télévision, téléphone et accès wifi gratuit). Il vous est possible de demander une chambre particulière pour un tarif supplémentaire dont la prise en charge peut être assurée par votre mutuelle en fonction de votre couverture complémentaire. Elle vous est accordée en fonction des disponibilités ou de votre état de santé. Dans la mesure des possibilités d'accueil, nous répondrons à vos souhaits. C'est au moment de la consultation de pré-admission que nous vous demanderons de confirmer votre choix pour la chambre.

LE COFFRE-FORT

Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'argent, bijoux ou objets de valeur lors de votre hospitalisation. Toutefois il vous est possible de déposer vos objets contre un reçu au bureau des admissions/sorties. La clinique ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de détérioration d'objets personnels dans la chambre. Un coffre-fort est disponible dans certaines chambres.

LA TÉLÉVISION

Vous avez la possibilité d'avoir accès à la télévision dans votre chambre moyennant un supplément tarifaire. La télécommande vous sera remise contre une caution lors de votre entrée. La direction se réserve le droit d'encaisser cette caution en cas de perte, de détérioration de la télécommande ou du téléviseur.

LE TÉLÉPHONE

Moyennant un supplément, vous pouvez bénéficier d'un numéro de téléphone qui vous est communiqué au moment de votre admission. En cas de changement de chambre votre numéro est aussitôt transféré. En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux, nous vous demandons de limiter l'usage des téléphones portables dans les services des soins.

VOS REPAS

Nous nous efforçons de vous présenter chaque jour un menu équilibré, varié et savoureux. Une diététicienne veille, en collaboration avec le médecin et l'équipe du service à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé. Elle élabore des régimes particuliers selon les prescriptions médicales. Les repas sont directement servis dans les chambres, sauf pour le service de soins de suite et de réadaptation où le repas est servi en salle à manger. Des réfrigérateurs sont aussi disponibles dans les chambres pour les denrées personnelles.

LES VISITES

La matinée est réservée aux soins, les visites ne seront pas acceptées. De plus, les patients et les visiteurs doivent, pour le calme et le respect d'autrui, se conformer au règlement intérieur dans l'enceinte de l'établissement :

- Respecter les horaires de visites,
- Limiter le nombre de personnes dans la chambre à 3 personnes, en particulier dans les chambres doubles
- Il sera demandé aux visiteurs de sortir pendant les soins et les visites du médecin. Aucune boisson alcoolisée, fleur ou plante ne doit être apportée aux malades.

HORAIRE DES VISITES :

Chambre particulière : 11h00 à 20h00

Chambre commune : 13h00 à 20h00

HORAIRES DE VISITES AU SERVICE DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR) :

Lundi au vendredi : 16h00 à 20h00

Les week-end et jours fériés : 13h30 à 20h00

LES ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière et désirez qu'une personne reste à vos côtés, nous mettons à votre disposition un lit accompagnant ainsi que la possibilité de prendre un petit déjeuner (si nous sommes prévenus la veille avant 17h), tout cela moyennant un supplément tarifaire.

Si un membre de votre famille ou tout autre visiteur souhaite prendre son repas avec vous, il doit en faire la demande à l'avance auprès de l'infirmière du service et se rendre ensuite au bureau des admissions/sorties pour acheter le ticket repas.

COMPORTEMENT

Une tenue correcte est exigée notamment en dehors de votre chambre. Dans l'intérêt de tous le silence est de rigueur. Nous vous demandons également de respecter les locaux et le matériel de l'établissement. En cas de dégradation les frais de remise en état vous seraient facturés. Vous pouvez demander à avoir accès au règlement intérieur du service dans lequel vous êtes accueilli.

LE TABAC

Il est interdit de fumer dans l'établissement en vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions de l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif et modifiant le code de la santé publique. Fumer vous expose à une amende forfaitaire de 68€. Pour arrêter de fumer, faites-vous aider en appelant le 39 89. Pour le bien-être de tous, merci de ne pas vapoter dans l'enceinte de l'établissement.



VOTRE SORTIE

AUTORISATION DE SORTIE

C'est obligatoirement le médecin ou le chirurgien qui vous a pris en charge au sein de notre clinique qui autorise votre sortie.

Toute sortie non autorisée se fait aux risques et périls du malade qui devra remplir et signer une décharge. Avant de quitter l'établissement vous vous rendrez au bureau des admissions/sorties pour les dernières formalités (hospitalisation de plusieurs jours) ou au standard (hospitalisation d'une journée).

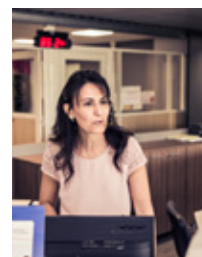
Les mineurs ne peuvent quitter l'établissement que s'ils sont accompagnés par l'un au moins des détenteurs de l'autorité parentale.

DOCUMENTS DE SORTIE

Le secrétariat, prévenu de votre départ, vous préparera :

- > Une facture de vos frais concernant le séjour.
- > Un bulletin d'hospitalisation, indiquant la date d'intervention et la date de sortie.
- > La facture des dépassements d'honoraires sera envoyée à votre domicile.

Heure de sortie : à partir de 10h00.



Le service administratif de l'étage vous délivrera :

- Vos feuilles d'exams médicaux
- Un bulletin de transport si vous devez repartir en ambulance. Le cas échéant, nous appellerons l'ambulancier.
- La date de votre prochain rendez-vous médical, le cas échéant votre médecin recevra, dans les jours qui suivront, un compte-rendu de votre séjour.

Ne négligez pas ces dernières formalités. Elles vous éviteront de nouveaux déplacements, de la correspondance et des tracas inutiles.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction vous est remis avant votre sortie, Vous pouvez donner votre avis sur le séjour, la qualité des soins, le respect de la confidentialité, la qualité des repas. Les suggestions, remarques et appréciations formulées sont prises en compte pour améliorer la qualité de notre prise en charge. Les indicateurs de la satisfaction du patient sont affichés dans le hall.

Afin d'améliorer la qualité des soins, notre établissement participe à la démarche nationale d'évaluation de la satisfaction des patients hospitalisés : « e-Satis ». Dans le cadre de cette enquête vous serez invités à donner votre adresse mail, utilisée exclusivement par l'établissement.

Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un mail contenant un lien. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire e-Satis en ligne de façon totalement anonyme. Ce questionnaire est national et les résultats seront rendus publics sur le site www.scopesante.fr.



QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

POLITIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES

La polyclinique du Val de Sambre est activement engagée dans une démarche qualité qui vise à :

- Améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient
- Intégrer l'amélioration continue dans le quotidien de tous les professionnels
- Veiller au respect des droits des patients

Cette politique se décline à travers différents projets et aboutit à de nombreuses actions d'amélioration concernant la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients. Nous développons également l'évaluation des pratiques professionnelles dans nos secteurs d'activité, notamment grâce aux indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQ SS) dont les résultats sont disponibles et mis à jour régulièrement sur www.scopesante.fr.

EVALUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Notre démarche qualité est évaluée par la Haute Autorité de Santé lors de la certification dont le rapport est disponible sur www.has-sante.fr.

La dernière visite de l'établissement s'est déroulée en mai 2014.

L'établissement est certifié V2010 avec recommandations. Des axes d'amélioration ont été fixés comme étant prioritaires : le développement durable, l'évaluation des pratiques professionnelles, la prise en charge de la fin de vie et le circuit du médicament.



INSTANCES

Pour assurer l'amélioration de la qualité et la gestion des risques au sein de notre établissement, plusieurs instances se réunissent :

- ✓ Le Comité de Gestion de la Qualité et de Prévention des Risques (CGQPR) : coordonne l'ensemble des vigilances de l'établissement
- ✓ Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : lutte contre les infections associées aux soins notamment par le respect des règles d'hygiène et de suivi de l'utilisation des antibiotiques au sein de l'établissement. **Le programme annuel du CLIN permet de :**
 - Développer la prévention des infections associées aux soins tout au long du parcours de santé en impliquant les patients
 - Prévenir et maîtriser l'antibiorésistance
 - Réduire les risques associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé
- ✓ Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : permet d'évaluer et d'améliorer la prise en charge de la douleur des patients.
- ✓ Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) : permet d'évaluer les risques liés à la transfusion.
- ✓ Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux (COMEDIMS) : évalue les pratiques liées à la prescription, l'administration...
- ✓ La Cellule IdentitoVigilance (CIV) : évite les risques liés à l'identité et sécurise les données administratives des patients.
- ✓ La Commission Des Usagers (CDU) : veille au respect des droits des usagers et suit leurs réclamations.
- ✓ Le Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN) : définit les actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition que dans celui de la fonction restauration.

Les instances sont chargées de définir annuellement leurs objectifs, de suivre et d'évaluer les actions programmées, de sensibiliser les patients et le personnel, de définir et mettre à jour des indicateurs qualité. Les programmes d'actions des instances sont intégrés au programme d'actions qualité global pour suivi.

POLITIQUE ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT :

AMÉLIORER LE DÉPISTAGE DE LA DOULEUR

- > Elaborer des recommandations de bonnes pratiques adaptées aux situations de prise en charge, en prenant en compte les populations vulnérables ou non communicantes, diffuser ces recommandations de bonnes pratiques auprès de l'ensemble des professionnels et évaluer leur appropriation par les professionnels
- > Développer l'information et l'éducation du patient
- > Mieux analyser ce que recouvre la plainte douloureuse des patients en fin de vie pour évaluer la demande réelle du patient et orienter au mieux la prise en charge.

PÉRENNISER ET AMÉLIORER LES PROCÉDURES DE PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

- > Poursuivre la sensibilisation et la formation des personnels
 - > Améliorer la traçabilité de la douleur
 - > Réviser, mettre à jour et suivre la politique de prise en charge de la douleur
 - > Développer des alternatives thérapeutiques non pharmacologiques (froid, positions antalgiques, formation toucher massage, écoute active) et former, sensibiliser le personnel à leur utilisation
- > Revoir les protocoles analgésiques, les définir en fonction de l'acte chirurgical ou du type de soin
- > Mener une réflexion sur l'ouverture d'une consultation douleur destinée aux patients en cours d'hospitalisation ou en suivi post opératoire
- > Porter une attention particulière à l'étude des questionnaires de satisfaction

VOS DROITS & INFOS

NOS DOCUMENTS ET FORMULAIRES SONT
DISPONIBLES SUR NOTRE SITE INTERNET :
www.polyclinique-val-de-sambre.com

L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

Nous nous engageons à respecter les principes généraux de la charte de la personne, sa version intégrale est à votre disposition à l'accueil en plusieurs langues et en braille.

Usagers, vos devoirs

Les soins sont d'autant plus efficaces et faciles à prodiguer que le malade est coopérant et suit les instructions des soignants. Le malade doit être compréhensif vis-à-vis d'un personnel parfois moins disponible du fait d'un surcroît d'activité ou d'une urgence, ne pas avoir d'exigences excessives en matière d'hôtellerie, ne pas faire d'automédication, et éviter de gêner les autres malades par son comportement ou celui des personnes qui viennent lui rendre visite.

1. Le personnel ainsi que les autres patients sont traités avec **respect et courtoisie**. Aucune violence verbale ou physique ne sera tolérée. Le patient et son entourage seront respectueux de l'environnement et du matériel. Une tenue correcte est exigée notamment en dehors de votre chambre.
2. Le patient fera preuve d'**indulgence** dans le temps de réponse des équipes soignantes à leur appel, celles-ci pouvant être retenues par des soins lourds ou particulièrement longs.
3. Un **bracelet d'identification** vous sera remis, vous devrez le garder tout au long de votre séjour et le retirer au moment de la sortie.
4. La visite de vos proches est un moment important de **réconfort**. Cependant pour des raisons d'hygiène et afin de ne pas altérer la qualité de votre rétablissement, le nombre de visiteurs présents en même temps dans votre chambre doit être limité à **3 maximum**. Ils respecteront les horaires de visites et sortiront pendant les soins et les visites du médecin.
5. Le silence est un élément important pour votre **confort** et votre **rétablissement**. Il vous est donc demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de veiller à ne pas faire trop de bruit. Le son de la télévision doit être modéré lors de la réalisation des soins. En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables est limité dans les services des soins (le mode vibreur est privilégié).
6. Le patient ou sa famille est responsable de ses effets personnels. Des **coffres forts** sont mis à leur disposition à l'accueil ou dans certaines chambres.
7. Le patient s'engage à la bonne gestion de son dossier administratif. Il **collabore** entièrement à sa prise en charge diagnostique et thérapeutique en n'omettant aucune information sur son état de santé. Il se soumet aux examens, aux interventions et aux traitements proposés dès lors qu'il les a acceptés après complète information et il suit le traitement jusqu'à son terme.
8. Le patient hospitalisé est dans l'obligation légale de remettre à l'équipe soignante tout **traitement personnel**.
9. Les **recommandations d'hygiène** données par le personnel et le médecin sont respectées. N'hésitez pas à vous servir du gel désinfectant mis à votre disposition. **Il est interdit de fumer et de vapoter** dans l'enceinte de la polyclinique hormis dans l'espace réservé situé à l'arrière du bâtiment. Aucune boisson alcoolisée, médicament, substance illicite, aucune fleur ni plante ni animal ne doit être introduit dans l'établissement.
10. Une **permission de sortie peut être accordée sous conditions**, le patient s'engage alors à respecter les horaires et les consignes données par le personnel soignant et médicale. Toute sortie non autorisée se fait aux risques et périls du malade qui devra remplir et signer une décharge.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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



VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin. Vous prenez, avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé.

Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment. Mais vous resterez à tout instant maître de votre décision et acteur de votre prise en charge. Vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à un ou plusieurs professionnels ou à votre entourage.

PROTECTION DES MINEURS ET DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux. Cependant le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant. L'accès aux informations par le représentant légal ne peut être satisfait tant que le mineur maintient son opposition. Dans ce cas, le mineur devra se faire accompagner par une personne majeure pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Le médecin pourra passer outre les recommandations du représentant légal en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne.

DONNÉES CONFIDENTIELLES

Une de nos missions est la protection et le respect des personnes ; c'est pourquoi l'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital reste anonyme, il vous suffit d'en faire part au moment des formalités d'admission.

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont informatisées dans le respect du secret médical et en conformité avec les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Dans les conditions fixées à l'article 38 de loi du 6 janvier 1978 vous avez un droit d'accès et de rectification de ces données. Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant. Cependant le droit d'opposition ne peut s'exercer que s'il ne répond pas à une obligation légale.

CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Conformément à l'article R1112-7 du code de la santé publique, le directeur de l'établissement veille à ce que toutes dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité du dossier médical.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de sa dernière consultation externe ou encorne pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

En cas de contentieux le délai est suspendu. Quand le délai de conservation est atteint, la décision d'élimination du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

DROIT À L'INFORMATION

Comme mentionné à l'article L1111-7 du code de la santé publique, « toute personne a accès à l'ensemble des informations formalisées concernant sa santé détenues par les professionnels et les établissements de santé. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne, et en obtenir communication dans les conditions définies par voie réglementaire dans les 8 jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48h aura été observé. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans [...]. Sous réserve

de l'opposition prévue à l'article L1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire du médecin. En cas de décès du malade l'accès des ayants droits à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa L1110-4. La personne que vous avez mandatée, les ayants droits ou le représentant légal peut également faire la demande d'accès à votre dossier médical sous réserve que la demande soit conforme à la réglementation.»

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance des copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents (sous pli recommandé).

Si vous souhaitez faire une demande d'accès à votre dossier médical :

- Adressez un courrier au directeur de l'établissement accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité

OU

- Demandez à remplir le formulaire de demande d'accès au dossier médical au bureau des admissions/sorties accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité.

PERSONNE DE CONFIANCE

L'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire ; elle peut être un parent, un proche, votre médecin traitant... Elle peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. Elles seront prises en compte pour toute décision vous concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

LE CULTE

Si vous le désirez, vous pouvez faire appel à un ministre de votre culte. La liste des représentants est disponible à l'accueil.

RÉCLAMATIONS OU ÉLOGES

En application des articles R1112-91 et 94 du code de la santé publique, en cas de réclamation ou d'éloge, il vous est possible de déposer un écrit à l'accueil de la clinique ou de l'adresser par courrier à la direction de la polyclinique. Nous pourrions vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'établissement qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge. L'ensemble des plaintes et des réclamations est présenté à la Commission des Usagers (CDU) qui a pour mission d'assurer leur suivi et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle assiste et oriente toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de la Polyclinique. Elle est tenue d'indiquer à ces personnes les voies de conciliation et de recours qui leur sont ouvertes et de veiller à la qualité de la prise en charge des patients. En cas de besoin, vous pouvez envoyer un courrier à la Polyclinique à destination du président de la CDU ou de la direction de l'établissement. Les usagers de la polyclinique du Val de Sambre sont représentés par Mme Jeanne Roger de l'association Etincelle et de Mme Brigitte Adam de l'association France Alzheimer.



Notre expertise,
combattre les microbes en développant et fabriquant des produits
et équipements adaptés à la fois à l'Homme et à l'Environnement.

Pavé du moulin
59260 Lille-Hellemmes
Tél.+33 3 20 67 67 67 - Fax. +33 3 20 67 67 68
www.anios.com



Résidences Services Seniors

MAUBEUGE
Résidence Le Carillon d'Or



La résidence DOMITYS « Le Carillon d'Or » propose des appartements meublés pour vous permettre de vous reposer et de retrouver rapidement la forme lors d'une période de convalescence.

Vous pourrez profiter d'un cadre calme et sécurisant, ainsi que des nombreux atouts de la vie chez DOMITYS :

- Des appartements indépendants et équipés
- Des services à la carte adaptés aux besoins de chaque résident
- L'accompagnement d'un personnel compétent
- Une assistance 24H/24

D'une nuit à plusieurs semaines, cette solution est une excellente façon de se reposer en étant bien entouré et de profiter du quotidien l'esprit libre en toute confiance !

Alors n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus et réserver votre séjour !

**COURTS, MOYENS
OU LONGS SÉJOURS**

Reposez-vous sur les services DOMITYS
lors d'un Séjour Temporaire !

+ de 60 résidences ouvertes
Investir dans une résidence DOMITYS, c'est possible !
02 47 51 8000 (Appel non surtaxé)

03 27 63 32 00
1 rue de Mairieux
59600 Maubeuge / Ouverte 7j/7 de 8h à 20h
www.domitys.fr





EuroMed

Votre matériel médical en toute confiance

**LITS MÉDICALISÉS, CANNES, DÉAMBULATEURS, ROLLATORS,
FAUTEUILS ROULANTS ET DE CONFORT, ACCESSOIRES SALLE DE BAIN,
AIDE AU QUOTIDIEN, INCONTINENCE, ORTHOPÉDIE, CHAUSSURES ET
PANTOUFLES MÉDICALISÉES, MATÉRIEL POUR PROFESSIONNELS, ...**



- ✓ **Livraison & installation gratuites à domicile**
- ✓ **SAV assuré par nos soins**
- ✓ **Conventionné auprès des caisses principales & mutuelles complémentaires**

**34 rue Jean Jaurès
59620 Aulnoye-Aymeries**

✉ euromed33@wanadoo.fr

🌐 euromed-materiel-medical.com

☎ 03 27 64 34 99