



LIVRET D'ACCUEIL

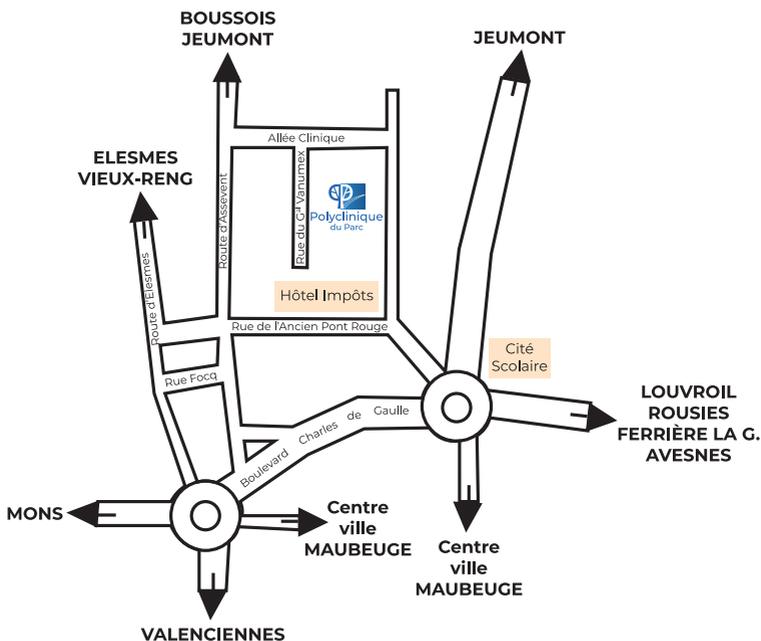
Rue du Général Vanuxem
BP 30060
59604 MAUBEUGE CEDEX

Tél : 03 27 53 88 88
Fax : 03 27 53 88 10
polyclinique-parc.fr



Polyclinique du Parc

PLAN D'ACCÈS



ACCÈS EN VOITURE

COORDONNÉES GPS :

Lat. : 50.282787 / Long. : 3.986137

> En venant de Valenciennes

Après l'hôtel Campanile, prendre la 3ème à gauche (direction Vieux-Reng).
Tourner à Droite dans la rue Rocq.

Au feu, prendre à gauche. 500m plus loin, prendre au feu à droite.

> En venant d'Avesnes sur Helpe

Prendre la direction de Bruxelles. Au rond point de la Cité Scolaire, prendre la 3ème sortie.

ACCÈS EN BUS

> Lignes A et 21.

SOMMAIRE

6. BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE DU PARC

8. NOTRE ÉTABLISSEMENT

10. LA CONSULTATION

11. VOS DÉMARCHES

12. VOTRE PRÉ-ADMISSION

14. FRAIS D'HOSPITALISATION

17. AVANT VOTRE ADMISSION

18. VOTRE ADMISSION

19. VOTRE SÉJOUR

24. LES MÉDICAMENTS

27. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

30. VOTRE SORTIE

31. QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

34. VOS DROITS ET INFORMATIONS

A woman with blonde hair and glasses is talking on a mobile phone in an office setting. She is wearing a white lace top and a floral skirt. The background shows a desk with a computer monitor, a printer, and a window with a view of greenery.

BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE DU PARC

Fondée en 1974 par le Dr M.PROUVEUR



Madame, Monsieur,

Bienvenue à la Polyclinique du Parc de Maubeuge.

Notre établissement est un acteur de santé privé indépendant du territoire de Sambre-Avesnois..

Les valeurs que nous partageons font en sorte de vous assurer la meilleure prise en charge lors de votre séjour.

Soyez persuadés que la qualité, à chaque étape de votre parcours de soins, est au cœur de nos préoccupations et de celles et ceux, soignants et administratifs, qui seront à vos côtés pour vous soigner et vous accompagner ainsi que vos proches.

La Polyclinique du Parc propose différentes spécialités et parcours de soins qui permettent une prise en charge globale des patients tout au long du parcours de vie :

- Consultations de médecine et chirurgie ;
- Médecine en hospitalisation complète (nuit) ou ambulatoire (sans nuit) ;
- Chirurgie en hospitalisation complète (nuit) ou en ambulatoire (sans nuit) ;
- Cures de chimiothérapie en ambulatoire (sans nuit);
- Laboratoire d'analyses médicales ;
- Cabinet de radiologie ;
- Centre de radiothérapie.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations utiles pour votre hospitalisation et vos démarches à réaliser avant votre hospitalisation pour vous accueillir dans les meilleures conditions.

L'évolution de la qualité des soins est un critère d'excellence en établissement de santé, elle s'appuie largement sur l'expérience des patients. Aussi n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel pour toute interrogation ou demande.

Nous vous invitons aussi à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie ainsi que celui organisé indépendamment par nos autorités de tutelle par voie électronique, raison pour laquelle votre adresse mail vous sera demandée.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués.

M. Didier Godéc
Directeur

Nos missions "PRÉVENIR, SOIGNER ET ACCOMPAGNER "
Nos valeurs "ENGAGEMENT, RESPECT ET ÉCOUTE"

La Polyclinique du Parc diffuse auprès de l'ensemble de ses collaborateurs les valeurs de :

- L'**engagement** à fournir la meilleure qualité des soins aux patients.
- Le **respect** à l'égard de l'ensemble des patients et de leur famille : dignité, intimité, confidentialité et condition de travail, sans discrimination.
- L'**écoute** des patients et de leurs familles, et des professionnels (votre avis, votre satisfaction, vos suggestions).



NOTRE
ÉTABLISSEMENT

ACCUEIL

NOTRE ÉTABLISSEMENT

La Polyclinique du Parc dispose
aujourd'hui de 102 lits et places répartis selon différents
pôles d'activités :

Pôle de chirurgie, médecine et consultation :

- Chirurgie générale à orientation digestive
- Chirurgie Sénologique
- Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique
- Chirurgie Ophtalmologique
- Chirurgie esthétique
- Endoscopie Digestive
- Hépto-Gastro-Entérologie
- Extraction Dentaire
- Anesthésie Réanimation
- Cardiologie
- Pneumologie
- Étude du Sommeil
- Diabétologie
- Endocrinologie
- Médecine Interne
- Cancérologie et Chimiothérapie
- Repli Oncologique
- Algologie et douleurs chroniques
- Urologie
- Gynécologie

Un bloc opératoire équipé de :

- 5 salles d'interventions
- 1 salle de réveil

Un service de radiologie avec :

échographie, angiographie, écho-doppler, ostéodensitométrie, scanners, IRM, mammotome.

NB : Direction Indépendante

Des places d'hospitalisation en ambulatoire :

- En chirurgie ambulatoire
- En médecine de jour
- En cure de chimiothérapie

Un Laboratoire d'analyses médicales (SYNLAB)

Un centre de radiothérapie (AMETHYST)

Pour vous permettre de nous identifier, nous portons un badge avec notre identité et notre fonction.

LA CONSULTATION

À la suite de la consultation avec votre chirurgien ou médecin, votre hospitalisation a été prévue.

Pour assurer la qualité de votre prise en charge médicale, il est important que le chirurgien et l'anesthésiste vous expliquent la nature des gestes qui vont être réalisés, leur but et les différentes étapes de la procédure de soin. Ils font également état des risques connus auxquels vous serez exposé(e) et des éventuelles complications. À l'issue de cette consultation, votre accord écrit sera demandé.

Des documents d'autorisation d'opérer sont remis pour les enfants mineurs aux détenteurs de l'autorité parentale ou aux tutelles désignées.

Ces documents doivent impérativement être signés par les détenteurs de l'autorité parentale ou le tuteur.

En l'absence de signature, l'acte programmé ne pourra être réalisé.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, la consultation pré-anesthésique est obligatoire (décret 94/050 du 5/12/94) et doit être réalisée plusieurs jours avant votre hospitalisation.
Vous devez prendre rendez-vous au 03 27 53 88 09.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale sous anesthésie locale, un passage au bureau des entrées est suffisant.

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL : 03 27 53 88 88

Du Lundi au Samedi : de 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS - SORTIES

Du Lundi au Samedi : de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 19h00

Fermé le dimanche.

VOS DÉMARCHES AVANT VOTRE ADMISSION

Si votre hospitalisation est décidée lors de votre consultation médicale, **vous devez immédiatement constituer votre dossier de pré-admission.**

Le bureau des pré-admissions est situé dans le hall de la Polyclinique.

Cette étape est indispensable à la programmation de votre séjour et au bon déroulement de celui-ci.





VOTRE PRÉ-ADMISSION

La Polyclinique du Parc est un établissement d'hospitalisation privée agréée par le Ministère de la Santé Publique et conventionné par les différentes caisses de Sécurité Sociale et les Mutuelles.

- Cette démarche permet d'établir votre dossier administratif et d'enregistrer votre demande de chambre particulière.
- Elle peut être réalisée par vous ou par l'un de vos proches.
- Les personnes qui possèdent l'autorité parentale (ou tuteur) doivent procéder à la pré-admission, afin de constituer le dossier administratif et signer une autorisation de soins et/ou d'opérer et d'anesthésier.

Pour le cas des mineurs, le consentement doit impérativement être signé par les détenteurs de l'autorité parentale ou par le tuteur.

DOCUMENTS À FOURNIR

- ✓ **Une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour en cours de validité ou acte de naissance)
- ✓ **Votre carte vitale à jour**
- ✓ **Votre Carte de Mutuelle**
- ✓ **Votre livret de famille** (pour les mineurs)
- ✓ **Vos fiches** : administratives et de désignation d'une personne de confiance qui vous ont été remises en consultation. Elles sont à remplir avant de venir.
- ✓ **Si vous n'êtes pas bénéficiaire du régime de sécurité sociale, exploitant agricole, artisan ou commerçant** :
Votre carte d'assuré social et de mutuelle en cours de validité.
- ✓ **Si vous êtes victime d'un accident du travail** : Munissez-vous du document délivré par votre employeur.
- ✓ **Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.115** : une photocopie du titre de pension ou du carnet de soins gratuits.
- ✓ **Pour les majeurs protégés** : le représentant légal devra impérativement fournir l'autorisation d'opérer signée avant l'entrée et présenter sa pièce d'identité.

FRAIS D'HOSPITALISATION



Prestations payantes

Les tarifs de ces prestations sont affichés dans le tableau situé dans le hall d'accueil.

- **Ticket modérateur**

Les frais pouvant rester à votre charge sont : les frais non couverts par votre organisme d'assurance maladie (ticket modérateur, forfait journalier...).

Les prestations payantes que vous aurez demandées, non prises en charge par votre assurance complémentaire.

- **Forfait journalier**

Taxe exigée par la Sécurité Sociale fixant le montant (*Loi du 19 janvier 1983*). Obligatoire, il peut cependant être pris en charge par votre mutuelle. Cette taxe n'est, en aucun cas, profitable à la Polyclinique du Parc.

- **Chambre particulière**

Toutes les chambres particulières sont pourvues de douches sauf celles situées en unité de soins continus. La chambre particulière doit être demandée lors des formalités de pré admission.

Vérifiez auprès de votre mutuelle si celle-ci est prise en charge en totalité ou partiellement. La différence est à la charge du patient.

La mise à disposition d'une chambre particulière s'effectue en fonction des disponibilités du service, en aucun cas, cela ne peut être un engagement de notre part.

À titre exceptionnel, il est possible que nous nous trouvions dans l'obligation de vous changer de chambre. Merci de votre compréhension.

- **Télévision**

Dans toutes les chambres à deux lits, la télévision peut être mise à disposition selon la tarification et un chèque de caution qui sera **demandé dès l'admission**. Pour les chambres particulières, le prix de la chambre comprend la télévision.

- **Téléphone**

Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous en faites la demande, être mise à votre disposition en chambre. Vous recevrez directement vos appels dans votre chambre en donnant à vos correspondants le numéro qui vous sera communiqué à votre entrée.

- **Accompagnant**

La présence d'une personne est possible à vos côtés, uniquement en chambre particulière, excepté en unité de soins continus. Un repas, moyennant un supplément, peut-être servi aux personnes qui vous rendent visite. Il sera apporté dans votre chambre. **Le repas doit être réservé dès l'admission.**

- **Distributeur de boissons**

Ils sont mis à votre disposition dans le hall de l'accueil.

> Si vous êtes pris en charge à 80% :

Il vous sera demandé, à votre sortie, le règlement du ticket modérateur, sauf s'il y a prise en charge par une mutuelle.

> Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous n'avez pas de prise en charge :

Vous devez régler, à l'entrée, une provision renouvelable et le solde, le jour de votre sortie.

> Dépassements d'honoraires :

Certains praticiens, compte-tenu de leur statut ou des moyens techniques particuliers mis en œuvre pour vous soigner, peuvent être amenés à vous demander des compléments d'honoraires. Les tarifs sont affichés dans chaque secrétariat médical.

Vous pouvez vous renseigner auprès de la secrétaire médicale. Dans tous les cas, une facture vous est délivrée. Dans certains cas, certaines mutuelles peuvent prendre en charge ces compléments.

AVANT VOTRE ADMISSION

Vous préparer, c'est :

- ✓ Réaliser les examens demandés par le médecin avant votre intervention (prise de sang, bilan cardiologique...) et les apporter pour votre hospitalisation.
- ✓ Respecter le régime alimentaire et l'heure de début de jeûne prescrits par l'anesthésiste.
- ✓ Arrêter le tabac pour certaines interventions.
- ✓ Respecter l'heure d'arrivée de votre hospitalisation.
- ✓ Suivre les éventuelles consignes et instructions communiquées par le médecin, l'infirmier ou la secrétaire médicale.
- ✓ Suivre les précautions d'hygiène.

Si ces recommandations n'ont pas été respectées, votre intervention pourra être annulée.

Votre VALISE

Nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, gel douche, rasoir...), serviettes et gants de toilette, chaussons, vêtements confortables.

Votre TRAITEMENT PERSONNEL

Apportez votre ordonnance en cours et tous les médicaments que vous utilisez, y compris ceux que vous prenez sans ordonnance.

VOTRE ADMISSION

Elle se fait le jour de votre arrivée et avant de monter dans le service. Elle se fait dans le cadre d'une hospitalisation programmée, en ambulatoire ou en soins externes.

L'agent revérifie le dossier administratif.

Identitovigilance

Afin de ne pas commettre d'erreur sur votre identité, pour votre sécurité et pour votre dossier médical, nous vous questionnons sur celle-ci à toutes les étapes de votre prise en charge. Nous vous remettons un bracelet d'identification.

L'**Identité Nationale de Santé (INS)** suit chaque usager tout au long de son parcours de santé. Elle facilite et sécurise le partage des données entre les professionnels qui participent à sa prise en charge. Afin de valider cette identité, ces derniers vous demanderont votre pièce d'identité, au moins une fois.

DMP : Dossier Médical Partagé

Avez-vous votre DMP ?

Le dossier médical partagé favorise la coordination, la qualité et la continuité des soins au service d'un meilleur suivi médical.

Le DMP est votre carnet de santé numérique. Il permet de rassembler toutes les informations médicales détenues par votre médecin traitant, vos médecins spécialistes que vous avez consultés, votre laboratoire de biologie, les établissements de santé dans lesquels vous avez séjourné,...

Il permet aussi aux professionnels de santé autorisés d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager avec d'autres professionnels de santé des informations médicales vous concernant.

Il s'agit d'un véritable carnet de santé toujours accessible et sécurisé. Pour être plus pratique, il est informatisé et vous en contrôlez l'accès. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien,...) peuvent le consulter. Le patient peut à tout moment refuser l'alimentation de son DMP. Pour cela, vous devez nous en informer au plus tard lors de votre admission.

A healthcare professional, likely a nurse or doctor, is shown from the chest up, wearing white scrubs. Her hair is pulled back into a bun with a colorful hair tie. She is looking out a window with a view of a parking lot and trees. The scene is overlaid with a semi-transparent orange and white banner containing text.

VOTRE
SÉJOUR

VOTRE SÉJOUR

➤ Une équipe de professionnels attentive à vos besoins

Vous pouvez nous poser des questions et nous faire part de vos remarques.

➤ Organisation de votre journée

▪ Le matin

La matinée est réservée aux soins.

▪ L'après midi

Elle est consacrée aux visites.

Visites :

Conscients du réconfort que peuvent vous apporter vos proches, les **visites** sont **autorisées** :

du lundi au dimanche de 14h à 18h30

en respectant les soins et l'organisation du service.

Les patients et les visiteurs doivent, pour le calme et le respect des autres, se conformer au règlement dans l'enceinte de l'établissement :

- Respecter les heures de visites ;
- Ne pas prolonger les visites ;
- Ne pas être plus de deux visiteurs par patient, en particulier dans les chambres doubles ;
- Sortir pendant les soins et les visites du médecin ;
- Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis sauf cas exceptionnels autorisés par le médecin.

▪ La nuit

Notre équipe de nuit assure les soins et la surveillance tout au long de la nuit. L'organisation des soins est adaptée la nuit afin de respecter au mieux votre rythme de sommeil.

➤ Autres services à votre disposition

▪ Transports

Les lignes de bus A et 21 desservent la Polyclinique.

- **WIFI**

Chaque chambre est équipée d'un système permettant l'accès à internet. Cet accès est réservé aux personnes accueillies dans l'établissement pour au minimum une nuit. L'identifiant de connexion est à demander auprès de l'accueil de la Polyclinique.

- **Parking**

Un parking est mis à disposition des malades, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs dans l'enceinte de la Polyclinique.

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements "**réservés**". Dans le cas échéant, une amende peut vous être redevable.

Les véhicules stationnant face aux issues de secours ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement aux frais de leur propriétaire. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans les véhicules.

La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vols ou de dégradations.

- **Culte**

Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs ainsi que celui d'autrui.

- **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, au bureau des Entrées/Sorties, vos valeurs contre un reçu. La Polyclinique ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de détérioration d'objets personnels dans la chambre.

Le Calme

C'est l'un des éléments qui contribue au confort et au rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Polyclinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter. Pour le confort de tous, nous vous demandons de bien vouloir baisser le son de votre téléviseur après 21h.

Interdictions

▪ Fumer et vapoter

Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans tous les locaux ainsi que dans toutes les chambres de l'établissement. (Décret 92.478 du 29 mai 1992). Fumer vous expose à une amende forfaitaire de 68 €. Pour le bien-être de tous, merci de ne pas vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, vous pouvez vous faire aider en appelant le 39 89.

▪ Détention illicite

La détention d'armes blanches ou à feu, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

▪ Jeter les déchets

Afin de préserver un espace propre, il est interdit de jeter vos déchets par terre (boisson, cigarette,...). Des poubelles sont mises à disposition à plusieurs endroits dans la Polyclinique.

▪ Fleurs et animaux

Pour des raisons d'hygiène, il est formellement interdit d'amener des animaux et des fleurs au sein de la Polyclinique.



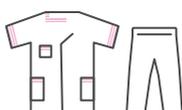
IDENTIFICATION DU PERSONNEL

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, leurs nom et fonction sont indiqués sur leur tenue vestimentaire :



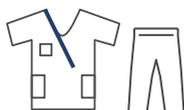
Infirmier



Infirmière



Aide-soignante



Employé des services hospitaliers société externe GSF



Personnel bloc opératoire, brancardier (intérieur)



Personnel bloc opératoire, brancardier (extérieur)



Praticien, kinésithérapeute, psychologue, diététicienne, personnel de la pharmacie...

LES MÉDICAMENTS

Dès votre entrée, nous vous prions de ramener vos traitements et vos ordonnances afin que l'équipe médicale analyse les incompatibilités médicamenteuses et les mette en sécurité dans le service jusqu'à votre sortie, où ils vous seront rendus.

Vous ne devez prendre aucun médicament non contrôlé par le personnel de l'établissement pendant l'entièreté de votre séjour. Aucun médicament (hors traitement particulier et en accord avec le médecin) ne doit être apporté aux patients par les visiteurs.

Exceptionnellement, afin d'éviter toute interruption de traitement, si la clinique ne dispose pas des médicaments que vous prenez habituellement, ceux-ci pourront être utilisés le temps que la pharmacie les reçoive.

La pharmacie à usage intérieur se réserve la possibilité de fournir des génériques et/ou des biosimilaires pour dispenser les médicaments prescrits en dénomination commune internationale sur l'ordonnance de votre médecin.

Les médicaments génériques et biosimilaires, qu'est-ce que c'est ?

Un médicament générique est conçu à partir de la molécule d'un médicament déjà autorisé, appelé médicament d'origine ou princeps, dont le brevet est désormais tombé dans le domaine public.

Ces médicaments peuvent donc permettre de réaliser des économies importantes pour la santé publique.

Le médicament générique doit avoir la même composition qualitative et quantitative en principes actifs, la même forme pharmaceutique et démontrer qu'il a la même efficacité thérapeutique, c'est-à-dire la même biodisponibilité.

Le médicament générique peut contenir des excipients différents de ceux du princeps et présenter ainsi un aspect, une couleur et un goût différents.

Le **médicament biosimilaire** est un médicament qui, comme tout médicament biologique, est produit à partir d'un organisme vivant ou dérivé de ceux-ci. Son efficacité et ses effets indésirables sont équivalents à ceux de son médicament biologique de référence.

En raison de variabilité biologique des sources de production, certaines différences de fabrication peuvent impacter les propriétés des produits.

Le principe de substitution, valable pour les médicaments génériques, ne peut donc s'appliquer automatiquement aux médicaments biosimilaires et reste un choix du médecin et du patient.

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie.

Le traitement prescrit peut être différent de celui que vous aviez lors de votre entrée. Le médecin ou l'équipe soignante vous donnera toutes les explications nécessaires sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

Il est important de respecter votre prescription de sortie. **Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

De retour à votre domicile, si vous avez des questions sur votre nouveau traitement, contactez votre médecin traitant. A domicile, s'il vous reste des médicaments qui ont été arrêtés en cours de votre hospitalisation, ils ne vous seront plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien de ville. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

COMEDIMS :

La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles

La commission est pluridisciplinaire. Elle participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles utilisés dans notre établissement. Elle s'emploie également à la promotion de conseils sur leur bon usage.

En collaboration avec la CPAM, elle s'engage à utiliser des thérapeutiques innovantes notamment dans le traitement du cancer ainsi qu'à l'utilisation des génériques et des biosimilaires les plus appropriés aux traitements de votre pathologie.

LA DOULEUR

Les équipes soignantes et médicales sont attentives à la prise en charge de votre douleur.

En effet, vous pourrez être confronté(e) à la douleur au cours de votre séjour. Nous nous engageons à la prendre en charge. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, c'est vous qui nous indiquez votre niveau de douleur en l'évaluant entre 0 et 10 grâce à une échelle de la douleur.

Nous vous aidons à mieux gérer votre douleur : en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement et en répondant à vos questions, en utilisant le ou les moyens médicamenteux ou non médicamenteux les mieux adaptés.

26

L'équipe médicale est complétée par un médecin algologue et un spécialiste en douleurs chroniques.

CLUD : Comité de LUtte contre la Douleur

Il se réunit pour s'interroger sur nos pratiques et définir des axes d'amélioration.



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

➤ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La Polyclinique du Parc dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène hospitalière (EOH) qui travaille en étroite collaboration avec le Comité de Gestion du Risque Infectieux (CGRI).

Qu'est ce qu'une infection associée aux soins ?

Les infections associées aux soins sont celles qui surviennent au cours ou à la suite de la prise en charge d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Elle est définie lorsque la période d'incubation est supérieure à 48h, 30 jours suivant une intervention pour mise en place de prothèse ou de matériel prothétique.

Lutte contre les infections associées aux soins ?

Le programme de lutte contre les infections associées aux soins comporte des thèmes prioritaires et des actions de prévention (recommandation des bonnes pratiques), de surveillance des infections (site opératoire, bactéries multi résistantes, ...) et d'évaluations (audits des pratiques, évaluation des connaissances). Une surveillance est également mise en place pour l'air, l'eau et les travaux de la Polyclinique.

Objectifs de l'équipe en hygiène :

1) Prévention des infections et de l'antibiorésistance :

Prévenir les infections à BMR (Bactérie Multi Résistante) et BHRé (Bactérie Multi Résistante émergente) aux antibiotiques et limiter leur transmission en respectant les règles d'hygiène lors du parcours patient.

2) Limiter le recours aux Antibiotiques.

Prescrire une antibiothérapie appropriée.

CGRI : Comité de Gestion du Risque Infectieux

Il se réunit 4 fois par an afin de mettre en œuvre le programme de gestion du risque infectieux (prélèvement, formation, axes d'amélioration,...). Le programme d'amélioration est relayé par l'EOH.

Pour lutter contre les infections associées aux soins, veuillez respecter les consignes pré-opératoires.

Le matin de votre intervention :

- ✓ Brossez-vous les dents ;
- ✓ Faites une toilette, lavez-vous les cheveux avec un savon et un shampooing ;
- ✓ Coupez-vous les ongles (mains et pieds) ;
- ✓ Prévoyez de ranger vos verres de contact si vous en avez, ainsi que vos prothèses dentaires ;
- ✓ Respectez les consignes pré-opératoires qui vous sont communiquées (veuillez ôter les bijoux, piercings, maquillage, vernis à ongles, ...).

Je me désinfecte les mains...

... en arrivant
auprès de
mon proche...



...et en quittant
mon proche.



VOS REPAS

Nous vous proposons des repas équilibrés, variés et adaptés à votre état de santé. Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de respect du régime prescrit, les aliments provenant de **l'extérieur ne sont pas autorisés**.

En cas d'apport provenant de l'extérieur, la Polyclinique décline toute responsabilité, notamment face à une éventuelle intoxication alimentaire.

Boissons alcoolisées interdites.

Pour un séjour en chirurgie ambulatoire, une collation vous sera servie.

CLAN : Comité Liaison d'Alimentation et de Nutrition

Il est composé d'une équipe pluridisciplinaire et veille à la validation, à l'équilibre de vos menus et à l'adaptation des régimes alimentaires selon les prescriptions.



VOTRE SORTIE

➤ Formalités de sortie

C'est obligatoirement le médecin ou le chirurgien qui vous a pris en charge au sein de notre Polyclinique qui vous autorise à sortir. Toute sortie non autorisée se fait aux risques et périls du malade qui devra signer une sortie contre avis médical.

Avant de quitter l'établissement, vous vous rendez au **Bureau des Entrées / Sorties** pour les dernières formalités.

Le service de soins, prévenu de votre départ, vous remettra :

- Votre document de sortie ;
- Vos ordonnances de traitement ;
- Vos ordonnances de soins (infirmiers, kinésithérapie) ;
- Un ou plusieurs rendez-vous de consultation postopératoire pour votre suivi médical, le cas échéant ;
- La lettre de liaison.

➤ Organiser la suite des soins à domicile

Vous poursuivez vos soins à domicile en suivant les indications sur les documents qui vous seront remis.

➤ Convalescence dans un autre établissement

Si vous souhaitez continuer les soins dans un autre établissement, signalez-le dès la consultation du chirurgien ou de l'anesthésiste afin d'anticiper la demande.

Elle peut-être réalisée au moment de votre entrée en le signalant à l'infirmière du service (si votre décision était encore indéfinie avant).

Préparer votre sortie, c'est aussi le moment pour nous de connaître votre point de vue sur votre séjour et de vous offrir l'opportunité de nous en faire part en prenant un peu de votre temps pour remplir notre **questionnaire de satisfaction**.

Les mineurs ne peuvent quitter l'établissement que s'ils sont accompagnés par l'un au moins des représentants légaux.

Cette démarche consiste notamment à garantir :

- **Le respect des droits des patients**
- **Le développement d'une culture qualité sécurité des soins**
- **L'amélioration de la prise en charge médicamenteuse**
- **La mise en place d'une culture positive de gestion des risques**
- **Le Développement Durable**

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'activités, notamment grâce aux indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dont les résultats sont disponibles et mis à jour régulièrement sur www.qualiscope.fr.

EVALUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

32

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 décembre 2018. L'établissement est certifié V2014 avec recommandations. Des recommandations d'amélioration ont été prononcées concernant le management de la qualité et des risques, le parcours du patient, le dossier patient, le management de la prise en charge au bloc opératoire et le management de la prise en charge au bloc endoscopie.

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 :

INFORMATIONS ET DROITS DES PATIENTS

➤ Égalité d'accès à l'établissement

Il garantit l'égal accès de tous aux soins qu'il dispense. En conséquence, aucun critère d'ordre administratif ou financier ne constitue un obstacle à l'admission d'un patient, que l'état de santé de celui-ci nécessite une hospitalisation, des soins ou des examens dispensés à titre externe.

➤ Modalité d'accès au dossier médical

Le patient, son ayant-droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur, ou le cas échéant, le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire peut avoir accès aux informations contenues dans son dossier médical.

Une demande écrite est à adresser au Directeur de l'établissement, précisant les nom et prénom de la personne concernée, sa date de naissance et les dates d'hospitalisation. Cette demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso de la pièce d'identité, et si besoin, un justificatif précisant le lien de parenté avec la personne dont vous demandez le dossier.

Avant toute communication, le destinataire de la demande s'assure de l'identité du demandeur et s'informe, le cas échéant, de la qualité du médecin désigné comme intermédiaire.

Depuis le 1er janvier 2024, l'article R. 1111-2 du code de la santé publique mentionne que : « les frais de délivrance de ces copies ne sont plus laissés à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'article L.1111-7 ». Afin de se conformer à ces dispositions la Commission Des Usagers s'est réunie et a décidé qu'à compter du 15 Mai 2024 aucune facturation, exceptés les frais de port, ne sera plus exigée au sein de la Clinique du Parc pour une première demande de copie de dossier médical.

Pour toute demande de copie du dossier médical d'un mineur, il faut les pièces d'identité des détenteurs de l'autorité parentale et du mineur, ou à défaut, le livret de famille.

➤ Accès aux informations médicales

Les informations seront transmises au plus tôt dans les 48 heures (délai de réflexion), au plus tard dans les 8 jours ou 2 mois pour les

informations datant de plus de 5 ans suivant la date de réception de la demande.

Ces informations peuvent être transmises : soit par consultation sur place avec remise de copie le cas échéant, soit par envoi soit à venir chercher sur place.

Le patient a le droit de s'opposer à la transmission de son dossier médical.

➤ Conditions de conservation et d'archivage des dossiers médicaux

Les informations sont conservées dans l'établissement sous la responsabilité du Directeur. Pour un patient adulte, la durée de conservation est de 20 ans (voire jusqu'à 30 ans selon certaines conditions) à compter du dernier passage dans l'établissement ; ce délai est prorogé jusqu'au 28^{ème} anniversaire d'un mineur.

Pour un patient décédé, le délai de conservation est de 10 ans à compter du décès.

Le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations conservées dans l'établissement.

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.

➤ Traitement des données médicales

Règlementation Européenne RGPD - Règlement général sur la protection des données

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à la Polyclinique du Parc. Conformément à la réglementation, vous disposez **d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données**. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez adresser votre courrier auprès du délégué à la protection des données de la Polyclinique du Parc.

L'établissement attache une grande importance à la sécurisation de vos données, notre hébergeur est certifié HDS.

➤ **Personne de confiance** (Cf. article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Avant votre séjour, vous avez pu désigner, par écrit et sur le formulaire qui vous a été donné, une personne de confiance pour vous accompagner tout au long des soins.

➤ **Directives anticipées** (Cf. article L.1111-11 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être modifiées à tout moment. Vous pouvez les confier à l'équipe soignante ou médicale.

➤ **Respect des majeurs protégés**

Les majeurs protégés font l'objet d'une attention toute particulière. C'est pourquoi l'équipe administrative recueillera le consentement du représentant légal pour toute prise en charge dans l'établissement.

➤ **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 ou par mail à la direction de la Polyclinique : assistante.qualite@polyparcmaubeuge.com. 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.

Un questionnaire de satisfaction est disponible à votre sortie.

➤ 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 des représentants de la CDU ou de la direction de l'établissement.

Les usagers de la Polyclinique du Parc sont représentés par :

Membres titulaires de la commission :

- M. GODEC, Directeur de l'établissement ;
- Mme LEDUC, Présidente de la CDU, représentante des usagers ;
- Docteur DOUZE : Médiateur médical
- Mme LEMAIRE, Représentante des usagers ;
- Mme ROGER, Représentante des usagers invitée ;
- M.GILLOT, Représentant des usagers ;
- M. BRULÉ, Représentant des usagers ;
- Mme BELLOUR, Infirmière Hygiéniste ;
- Mme MACHADO, Directrice des soins infirmiers et Médiatrice non médical ;
- Mme DJENNADI, Directrice qualité gestion des risques.

Les représentants des usagers, bénévoles au sein de la Polyclinique, insistent pour que les questionnaires soient remplis. Vous pouvez les joindre à l'adresse suivante : representants.usagers@parc59.com .

➤ Représentants des usagers

Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

➤ Satisfaction du patient

Vous avez la possibilité de nous donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au sein de notre établissement. Pour se faire, plusieurs enquêtes sont réalisées :

Questionnaire de sortie : Il permet de vous exprimer en fin de séjour sur notre établissement. Pour cela, il vous suffit de remplir le questionnaire mis à votre disposition et de le déposer dans les boîtes aux lettres, prévues à cet effet, dans les différents services.

Ce questionnaire vous permettra d'exprimer dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) de votre séjour au sein de la Polyclinique du Parc.

Vos commentaires et remarques nous seront très précieux. Nous vous remercions, d'ores et déjà, de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

Enquête Nationale : 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 invité(e) 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.qualiscope.fr .

Enquête(s) ponctuelle(s) : Nous sommes amenés à réaliser des enquêtes spécifiques pour améliorer notre prise en charge. Vous pouvez être invité(e) à nous donner votre avis. Vous pouvez refuser de participer aux enquêtes : il vous suffit d'en informer votre interlocuteur. Votre refus n'aura aucune conséquence sur votre prise en charge au sein de notre établissement.

La bientraitance, un engagement de tous

Efficaces

En travaillant dans une démarche d'amélioration continue.

Respectueux

Des choix, des droits et des libertés des patients.

Equitables

En offrant la même qualité de soins dans le respect et la singularité des patients.

Vigilants

En signalant tout acte et attitude portant atteinte à la dignité et à la sécurité des patients.

Accompagnants

Dans la délivrance d'une information relative à l'état de santé.

Attentifs et bienveillants

Après du patient en respectant sa dignité, son intimité, son autonomie et son bien-être.



Polyclinique du Parc

Réalisation : Luna Com' Maubeuge