

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Polyclinique de la
Thiérache

SOMMAIRE

BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE DE LA THIERACHE	page 4
NOTRE ÉTABLISSEMENT	page 6
LA CONSULTATION	page 7
VOTRE ADMISSION.....	page 8
FRAIS D'HOSPITALISATION	page 9
VOTRE SÉJOUR	page 10
LES MÉDICAMENTS - LUTTE CONTRE LA DOULEUR.....	page 11
HYGIÈNE.....	page 12
DIVERS	page 13
VOTRE SORTIE	page 15
QUALITÉ ET SÉCURITÉ	page 16
VOS DROITS ET INFORMATIONS.....	page 18
VOTRE ÉTAT DE SANTÉ	page 19
PROTECTION DES MINEURS.....	page 20



Polyclinique de la
Thiérache

BIENVENUE À LA POLYCLINIQUE DE LA THIÉRACHE

L'ensemble des praticiens et du personnel vous remercie de votre confiance et met tout en oeuvre pour vous apporter des soins de qualité.

Ce livret a été préparé à votre intention et celle de vos proches. Il est conçu pour vous apporter toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Etant très attachés à la volonté de vous apporter une prise en charge de qualité nous vous serions reconnaissants de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

Tous nos voeux de prompt rétablissement vous accompagnent.

La Direction, l'Equipe Médicale
et l'ensemble du personnel

POUR VOUS REPRÉSENTER : LA COMMISSION DES USAGERS

Méiateur Médical

Directrice opérationnelle

Méiateur non médical

Représentante des usagers

Responsable qualité gestion des risques



HISTORIQUE

- 1er Janvier 1980** : La Clinique, basée à Fourmies, est reprise par Monsieur et Madame les Docteurs KORAL. Elle compte 33 lits de chirurgie.
- 5 mai 1987** : Ouverture de la Polyclinique de la Thiérache : la clinique de Fourmies y est transférée et 27 lits de chirurgie sont ajoutés, soit 60 lits au total.
- 1993** : Ouverture du Centre de Consultations (à 400 mètres de la Polyclinique)
Ouverture du service de chirurgie ambulatoire (3 places)
- Juin 2008** : Transfert du cabinet d'ophtalmologie de Fourmies dans les locaux de la Polyclinique.

LES VALEURS

La Polyclinique de la Thiérache s'engage à maintenir le patient au centre de ses préoccupations. Tous nos projets sont basés sur les valeurs suivantes :

- **La rigueur, le respect, la sécurité, l'ambition.**
- **Prévenir, soigner, accompagner**

Nos valeurs sont inscrites dans notre projet d'établissement et nos orientations stratégiques relayées par les différents managers des secteurs d'activité pour développer une culture qualité sécurité dans une logique apprenante.

NOTRE ÉTABLISSEMENT

Notre polyclinique vous accueille dans un cadre familial, paisible et bucolique.

La polyclinique de la Thiérache comporte aujourd'hui :

1. 30 lits en hospitalisation complète
2. 17 places en unité de chirurgie ambulatoire (entrée et sortie le jour même)
3. Un plateau technique :
 - **6 salles d'opération et 1 salle de soins externes,**
 - **1 salle de réveil équipée de 12 postes**
 - **1 salle de pré anesthésie équipée de 3 postes**
 - **1 service de radiologie et d'imagerie (GRIMM) sur place**

Notre équipe médicale est composée de 17 chirurgiens et 3 médecins anesthésistes permettant de proposer une offre de soins diversifiée : chirurgie digestive, bariatrique, orthopédie, vasculaire, ophtalmologie, gastroentérologie, urologie, stomatologie, gynécologie, ORL, cardiologie, pneumologie, infectiologie ainsi que la médecine interne.

Les praticiens de la polyclinique de la Thiérache assurent **une permanence des soins 24h/24**.
La polyclinique est joignable **24h/24 au 03 27 56 66 33**.

La polyclinique est composée également d'une équipe soignante dynamique ainsi que des professionnels d'aide à la personne.

- **Une psychologue** : pour vous et votre famille
- **Une diététicienne** : suivi nutritionnel adapté à votre état de santé.
- **Un service social** en partenariat avec la CPAM : pour 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 équipe de secrétaires à votre service.
- Un pôle administratif à votre écoute.

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS / SORTIES

- **Du lundi au vendredi : 07h30-18h30**
- **Samedi : 08h00-14h00**

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

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

- **Du lundi au vendredi : 07h30 à 18h30**
- **Samedi : 08h00 à 14h00**

*Les professionnels prennent le relai
en cas d'admission non programmée.*

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale et avez déjà effectué votre pré-admission, 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 56 66 33**.

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 simplifier les démarches le jour de votre hospitalisation
- D'émettre un souhait pour votre chambre (commune ou particulière selon les disponibilités)

Si vous ne devez pas bénéficier d'une intervention au bloc opératoire, votre passage au bureau des admissions/sorties est suffisant.



VOTRE ADMISSION

POUR VOTRE ADMISSION, 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. Pour les mineurs, une photocopie d'une pièce d'identité de tous les détenteurs de l'autorité parentale ainsi qu'une photocopie du livret de famille si le mineur n'a pas de pièce d'identité à son nom.
- ☑ 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, ...), les coordonnées de votre médecin traitant et de votre pharmacien habituel.
- ☑ 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 bénéficiaire de l'article L.115 : une photocopie du titre de pension ou du carnet de soins gratuits.
Si vous êtes dans l'incapacité de présenter ces différentes pièces lors de votre admission, vous devez y remédier avant votre séjour. Si vous ne présentez pas l'ensemble des pièces demandées, votre intervention au bloc opératoire sera susceptible d'être annulé.
- ☑ Pour les mineurs et les majeurs protégés :
les 2 parents ou le représentant légal devront impérativement signer une autorisation d'opérer avant 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 polyclinique plus sereine, ces documents seront à remplir avant votre arrivée.

FRAIS D'HOSPITALISATION

La Polyclinique de la Thiérache est un établissement d'hospitalisation privé 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 COMPRENENT :

- **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 couvre les frais d'hôtellerie. Il est fixé depuis le 1er janvier 2018 à 20 € par jour en cas d'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 sont à votre charge sauf si votre mutuelle les prend en charge.

TRANSFRONTALIERS Veuillez apporter :

Votre photocopie de votre carte d'identité, votre assurance d'assurabilité avec les droits pour l'année en cours (délivrée par votre mutuelle belge), 3 vignettes, Adresse de votre mutualité, Caution, Document DAA (lors d'un accident de travail) : à demander à votre employeur. **Les patients belges n'avancent aucun frais**

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 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 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 oeuvre pour votre prise en charge, 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.

VOTRE SÉJOUR

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 par leur tenue vestimentaire spécifique :

	PERSONNEL	TENUE
SERVICE HOSPITALISATION	Infirmier(ère) Diplômé(e) d'Etat (IDE)	Blouse VERTE 
	Aide-Soignant(e) Qualifié(e)	Blouse VIOLET 
	Brancardier	Blouse VERTE 
	Kinésithérapeute	Blouse BLANCHE 
BLOC OPÉRATOIRE	Tous personnel confondu	Tunique BLEUE Intra BLOC
SERVICE BIO NETTOYAGE	Employé(e) des Services Hospitaliers	Blouse ROSE

LES MÉDICAMENTS

Vous ne devez prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits pendant votre hospitalisation. Aucun médicament ne devra être apporté par votre famille ou par des visiteurs.

Nous vous prions néanmoins d'amener dans le service, en début de séjour, la copie de l'ordonnance de votre traitement personnel afin que l'équipe médicale (médecin et pharmacien) puisse procéder à l'analyse de votre traitement (incompatibilités et interactions médicamenteuses) et puisse ainsi établir la prescription globale liée à votre séjour ou revérifier le traitement prescrit avant le séjour.

Si votre traitement est amené par erreur lors de votre entrée, il sera en sécurité dans le service et vous sera intégralement restitués au moment de votre sortie.

Les médicaments seront prescrits en dénomination commune internationale par le médecin. Le pharmacien se réserve le droit en accord avec le médecin de dispenser des médicaments génériques et biosimilaires présentant la même efficacité thérapeutique et la même tolérance.

Votre traitement personnel pourra faire l'objet d'une réévaluation dans le cadre des obligations de conciliation médicamenteuse.

L'infirmière vous administrera l'intégralité du traitement prescrit pendant votre séjour, elle vous l'expliquera et n'hésitez pas à lui poser toutes les questions pour bien comprendre votre traitement.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

«Prevenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible»

Les équipes s'engagent à respecter l'Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique stipulant que «...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

DE FAIT, ELLES S'ENGAGENT À PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR EN :

- PRÉVENANT

- TRAITANT OU SOULAGEANT

«VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN»

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez en parler à l'équipe soignante. Il existe des outils mesurant la douleur, adaptés à chacun.

«Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal»

- En répondant à vos questions,

- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,

- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées. N'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

Votre chirurgien vous avait remis un document vous expliquant les consignes concernant la préparation cutanée au domicile et pour éviter le risque infectieux.

Il est important que vous respectiez celles-ci.

L'hygiène corporelle à domicile ou en service de soin avant une intervention chirurgicale

Il vous sera demandé :

- De prendre une douche la veille au soir et le matin de votre intervention.
- De retirer tous les bijoux (alliance, boucles d'oreilles, piercing, ...)
- De ne pas vous maquiller
- De ne pas avoir de vernis (y compris, les vernis semi-permanents.)

Une dépilation peut être faite à domicile, mais sera vérifiée par l'équipe soignante.

Le **rasoir est interdit**, une crème dépilatoire est autorisée au maximum 48h avant l'intervention. Si vous ne pouvez pas une dépilation à l'aide d'une tondeuse sera effectuée au sein du service.



Des Solutions Hydroalcooliques sont à disposition dans tout l'établissement, n'hésitez pas à vous frictionner les mains en arrivant et en sortant de la chambre lors d'une visite, lors d'une consultation.

Par souci d'hygiène, et dans l'intérêt de nos patients, il est interdit d'apporter des fleurs coupées et/ou plantes en pot à vos proches hospitalisés.

Veillez à vous munir d'un nécessaire de toilette (savon, gants, serviettes).



- 1- Mouiller la tête et le corps avec un gant propre ou à usage unique
- 2- Procéder au shampoing
- 3- Rincer abondamment
- 4- Procéder au lavage du corps
- 5- Faire mousser



- 6- Commencer par le **haut** du corps et **insister** surtout :
 - a. Au niveau de la zone opératoire
 - b. Au niveau des mains
 - c. Sous les bras
 - d. Sous les seins
 - e. Au niveau du nombril
- 7- Rincer abondamment
- 8- Sécher avec une serviette propre
- 9- Revêtir des vêtements propres

Une bonne hygiène corporelle participe à la prévention du risque infectieux lors de votre intervention.

DIVERS

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 placé, 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 de la Thiérache bénéficient d'un équipement complet, vous offrant un maximum de confort au cours de votre hospitalisation (cabinet de toilette, télévision, téléphone). 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 au coffre 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.

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 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

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.

PARKING

La Polyclinique possède un parking facile d'accès et gratuit.

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.

*Moyennant un supplément, vous pouvez bénéficier de la possibilité d'appeler vers l'extérieur.

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'infirmière 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.

Dans un souci d'hygiène, il vous sera demandé de ne pas apporter de repas émanant de l'extérieur.

LES VISITES

Le début de matinée est réservé 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, en particulier dans les chambres doubles
- Demander aux visiteurs de sortir pendant les soins et les visites du médecin.

Aucune boisson alcoolisée, alimentation extérieure, fleur ou plante ne doit être apportée aux malades.

HORAIRE DE VISITES :

Chambre particulière : 11h00 à 20h - Chambre commune : 11h00 à 20h - week-end et jour férié : 11h00 à 19h30

Vous êtes accompagnants et souhaitez rendre visite à votre proche les week-ends et jours fériés au delà de 19h30 ? Merci de contacter le 03 27 56 66 33, un soignant viendra vous ouvrir.

LES ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière et désirez qu'une personne reste à vos côtés, nous mettons à votre disposition un lit d'accompagnant, ce qui fera l'objet d'un supplément tarifaire.

Ses repas peuvent lui être servis dans votre chambre aux mêmes heures que les vôtres.

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.

Dans certaines conditions, il peut vous être refusé l'accès à la chambre à l'un des membres de votre famille, si vous êtes accompagnés d'un enfant de moins de 12 ans, juste pour des raisons d'hygiène et ainsi éviter les transmissions croisées

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 seront 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. Le vapotage est également interdit au sein 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 polyclinique 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, ou par une personne justifiant d'une autorisation écrite de la part d'un des parents. Deux adultes doivent être prévus pour le retour du mineur.

DOCUMENTS DE SORTIE

Le secrétariat, prévenu de votre départ, vous préparera :

- **Une facture de vos frais** (séjour, dépassements d'honoraires...)
- **Un bulletin d'hospitalisation**, indiquant la date d'intervention et la date de sortie.

Heure de sortie : à partir de 11h00.

Le service médical de l'étage vous délivrera :

- **Vos feuilles d'examens médicaux**
- **La date de votre prochain rendez-vous médical**, le cas échéant

Un bulletin de transport vous sera remis à l'accueil si vous devez repartir en ambulance.

Nous appellerons l'ambulance de votre choix.

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.

ORGANISER LA SUITE DE VOS SOINS

Vous retournez à votre domicile...

- **Votre médecin traitant** devrait recevoir un compte-rendu d'hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie. Vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- **Si un traitement ou des soins** sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- **Du matériel** ou des **médicaments** sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.
- **Vous devez 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 n'est pas prise lors de la consultation).

PRADO

Les conseillers de la CPAM coordonnent la sortie avec l'équipe médicale, paramédicale, la famille et les relais de ville (médecins traitants, infirmiers libéraux, prestataires, associations), dans le cadre du dispositif PRADO.

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. Quelques 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 ET SÉCURITÉ

POLITIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES

La polyclinique de la Thiérache 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 (IQSS) 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 novembre 2016. 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.

Visite certification Novembre 2019 : Certifié sans réserve.

INSTANCES

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

- **Le Comité de coordination des vigilances et risques sanitaires (COVIRIS) :**
coordonne l'ensemble des vigilances de l'établissement
- **Le Comité de Gestion du Risque Infectieux (CGRI) :**
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.

Ses objectifs sont :

- Développer la prévention des infections associées aux soins tout au long du parcours de santé en impliquant les patients et les visiteurs
- Prévenir et maîtriser l'antibio résistance
- 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.

VOS DROITS ET INFORMATIONS

Nos documents et formulaires sont disponibles sur notre site internet.

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.



(PCT) PP - DROIT - DOC EXT 008 V1
Septembre 2019

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

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 concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

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

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 de la Thierache sont représentés par Madame DE PUTTER.

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 polyclinique 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.

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 oeuvre 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 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 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.

NOTES

A series of 20 horizontal dotted lines for taking notes.

FOURMIES - WIGNEHIES
TAXI GREG

TOUTES DISTANCES - CONVENTIONNÉ CPAM

Consultations • Rayons • Transports scolaires...

Tél. 03 27 60 47 10 - Tél. 06 25 82 31 99

Remise sur
long trajet

7 jours/7
24h/24

Accès en voiture

Coordonnées GPS

Lat. : 50.02821

Long. : 4.01447

- > Depuis le centre de Wignehies :
Prendre rue Jean Jaurès,
prendre à gauche
rue du Docteur Brunel,
rue aboutissant dans la rue du
Docteur E. Koral, la clinique se
trouve à 1,5 km du centre ville,
sur la gauche.

Accès en bus

- > Ligne 409/Trelon-Wignehies
Arrêt "Polyclinique"



POLYCLINIQUE DE LA THIÉRACHE

22 rue du Docteur Edmond Koral

BP 26 - 59212 WIGNEHIES

Tél : 03 27 56 66 33

Fax : 03 27 59 95 55

www.polyclinique-thierache.fr



Polyclinique
de la Thiérache