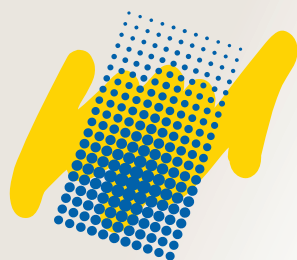




LIVRET D'ACCUEIL

www.ahnac.com



**GROUPE
AHNAC**

*Bienvenue
à la*

**POLYCLINIQUE
DE LA CLARENCE
DIVION**



BIENVENUE

à la Polyclinique de la Clarence

Madame, Monsieur,

Ce livret a été rédigé à votre intention dans le but de faciliter votre séjour et vous permettre de vous sentir en confiance dans notre établissement.

La Direction, le corps médical et l'ensemble du personnel ont pour mission de vous apporter non seulement les meilleurs soins mais aussi toute l'aide, l'appui, le confort et le réconfort dont vous pourriez avoir besoin. Nous ferons de notre mieux pour que votre séjour soit aussi agréable que possible et faciliter ainsi votre rétablissement.

Un questionnaire de sortie vous sera remis avant votre départ. Nous vous serions particulièrement reconnaissants de bien vouloir le compléter et le remettre soit au personnel du service, ou dans les urnes prévues à cet effet. Vos remarques et suggestions nous aideront à progresser afin de toujours mieux vous accueillir et vous prendre en charge.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur d'Établissement

■ Les services

URGENCES

Chirurgie, Médecine

Maternité

SERVICE DE CONSULTATIONS

Anesthésie

Gériatrie

Chirurgie orthopédique et traumatologique, viscérale

Chirurgie urologique

Maternité (obstétrique et gynécologie)
Pédiatrie

Médecine (pneumologie, cardiologie)

Epreuves fonctionnelles respiratoires et cardiologiques

Gastro-entérologie

Radiologie - Echographie

Scanner - IRM



SOMMAIRE



ADMISSION & SORTIEP.06



VOTRE VIE **PARMI NOUS**P.10



DROITS & **INFORMATIONS**P.16



UNE ÉQUIPE **AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ**P.32



ACTIVITÉS & **ÉQUIPEMENTS**P.34



MOYENS **D'ACCÈS**P. 36

Un agent d'accueil est à votre disposition pour vous accueillir, vous renseigner et vous diriger vers le service qui vous prendra en charge.

■ Admission

Si votre entrée est programmée, une heure d'admission vous est indiquée. **Nous vous remercions de bien vouloir la respecter.**

Si vous êtes arrivé(e) en urgence, les formalités de prise en charge seront effectuées par vos proches dans les 24 heures.

Nous vous remercions d'apporter les documents suivants :

- Carte VITALE ou attestation d'Assurance Maladie.
- Carte de mutuelle ou attestation d'admission à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS, anciennement CMU).
- Carte d'identité ou autre pièce comportant une photo (passeport, carte de séjour) et si besoin, le livret de famille.
- Avis d'admission ou courrier du médecin prescrivant l'hospitalisation.
- Autorisation d'opérer, pour les mineurs (signée des personnes détenant l'autorité parentale) et les majeurs sous tutelle et les consentements éclairés.

Pensez également à vous munir de tous vos documents médicaux (bilans sanguins, vos derniers résultats de groupe sanguin, radios, scanners, ordonnance de traitement personnel, ...). Par ailleurs, si du matériel vous a été prescrit lors de la consultation (type attelle, bas de contention, pain de glace, ...), merci de l'apporter.

Si par ailleurs vous êtes :

Accidenté(e) du travail :

- Apportez l'imprimé délivré par votre employeur.

Invalide militaire (Article L115) :

- Apportez votre attestation de soins gratuits.

Étranger :

- L'attestation d'une compagnie d'assurance ou la carte européenne d'assurance-maladie (anciennement E111) pour les pays membres de l'espace européen.

Pour les autres patients :

Si vous n'êtes affiliés à aucun régime social, vous devrez faire l'avance des frais à l'entrée.



■ Accès aux soins des plus démunis

Si vous disposez de faibles ressources ou êtes en situation de précarité, des dispositifs spécifiques d'accès aux soins existent.

- La CSS : Complémentaire Santé Solidaire
- L'Aide Médicale de l'État

Notre service social vous aidera dans toutes vos démarches. N'hésitez pas à en faire la demande.

■ Date de votre sortie

La date de votre sortie est fixée le plus tôt possible par le médecin.

Au moment de votre sortie, la secrétaire médicale ou l'agent administratif vous remettra tous les documents médicaux vous concernant (radios, examens de laboratoire, courrier de sortie, etc.).

■ Les formalités

Il est impératif, avant de quitter l'établissement, de vous adresser au bureau des admissions afin d'établir toutes les formalités de sortie.

L'hôtesse d'accueil vous remettra :

- **Des bulletins d'hospitalisation** à faire parvenir à votre centre de sécurité sociale, à votre mutuelle, à votre employeur, etc.
- **Vos factures acquittées** (supplément chambre particulière, téléphone, télévision).
- Vos objets de valeur le cas échéant.

■ Le règlement des frais de séjour

Les règlements s'effectuent au bureau des admissions.

Les frais doivent être intégralement réglés au moment de la sortie.

CE QUE VOUS AUREZ À PAYER :

Les tarifs d'hospitalisation en vigueur sont affichés au bureau des admissions.

Le tarif d'une journée d'hospitalisation varie en fonction de la discipline dont vous relevez.

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- le forfait journalier,
- le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,
- la chambre particulière. Un acompte vous sera demandé lors de votre admission (sauf si vous disposez d'une mutuelle qui prend en charge directement la chambre),
- les prestations complémentaires (télévision, téléphone, lit et repas accompagnant).

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement.



Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

En l'absence de couverture sociale (Sécurité Sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous-même régler les frais de séjour. Selon votre situation, le Bureau des Admissions vous informera des démarches éventuelles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers lorsque ce sera possible.

Nos établissements acceptent le paiement par carte bancaire.

■ Le transport

Si le médecin estime que votre état de santé nécessite votre retour en ambulance, l'établissement se charge de rechercher une ambulance.

■ Continuité des soins à domicile

Nous pouvons faire appel avec votre accord à un prestataire externe de votre choix, signataire de notre charte.



VOTRE VIE PARMIS NOUS

Avec des équipes professionnelles, compétentes et dévouées, la Polyclinique de la Clarence assure une permanence médicale 24h/24.

■ Qui est qui ?

Chaque agent porte un badge mentionnant son identité et sa catégorie professionnelle

Chaque couleur correspond à une catégorie professionnelle et vous permettra de reconnaître les personnes qui vous prennent en charge.

Des affiches dans le hall et au niveau de chaque salle d'attente définissent la couleur de chaque catégorie professionnelle. Par exemple, la couleur identifiant les aides soignant(e)s ou les auxiliaires est le vert, les infirmiers(ères) sont en bleu, les médecins en blanc.

■ Secret professionnel

Nos professionnels de santé s'engagent à respecter et honorer en tous points les missions de service public imparties à la Polyclinique de la Clarence.

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve (loi du 4 mars 2002).

■ Les chambres

L'établissement dispose de chambres doubles et particulières. Si vous désirez une chambre particulière, demandez-la à l'hôtesse lors de votre préadmission.

Celle-ci vous sera attribuée le jour de votre admission sous réserve des disponibilités. Cela implique un supplément non remboursé par les caisses d'assurance maladie, parfois réglé par votre mutuelle (selon les garanties du contrat souscrit).

NB : Un changement de lit ou de chambre peut toujours intervenir au cours de votre séjour. Ces changements sont dus à des nécessités de service ou à des obligations médicales. Aucun malade ne peut s'y opposer.

Nous vous demandons de respecter les installations et de nous signaler les imperfections et dégradations que vous pourriez constater.

Toute dégradation grave impliquerait une indemnisation.



■ Les accompagnants

Si vous êtes en chambre particulière et désirez qu'une personne reste à vos côtés, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités, un lit d'accompagnant. Ce service est facturable.

Les repas peuvent être pris avec le patient, uniquement en chambre particulière, après en avoir fait la demande auprès de l'infirmière qui vous indiquera la démarche à suivre.

Pour les services de prise en charge en ambulatoire, les accompagnants sont invités à patienter dans le hall d'accueil, hormis pour les mineurs et les patients présentant un handicap où un seul accompagnant est accepté, ou si vous avez choisi la chambre particulière.

Si un membre de votre famille ou un de vos proches souhaite rencontrer votre médecin référent, un rendez-vous peut être organisé. Merci d'en informer l'infirmière du service.

■ Les repas

Les repas vous sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

Petit-déjeuner : entre 7h15 et 8h30

Déjeuner : entre 11h45 et 12h45

Dîner : entre 18h30 et 19h30



Les menus sont élaborés par une diététicienne qui veille à leur bon équilibre. Le repas qui vous est servi est adapté à votre état de santé.

■ Les visites

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées :

Maternité : 13h30-19h30

Chirurgie : 13h30-15h30 / 17h30-19h30

Médecine : 13h30-15h00/ 17h00-19h30

Soins critiques : 13h30-14h30 / 18h30-19h30

SMR et Médecine Gériatrique : 15h00-19h00

Sur décision médicale, les visites pourront être limitées aux horaires qui seront alors précisés. Toute demande particulière sera étudiée avec le cadre de santé du service.

Par ailleurs, pour des raisons d'hygiène, nous regrettons de ne pouvoir autoriser les visites d'enfants de moins de 12 ans. En maternité, seront tolérés les frères et sœurs du nouveau-né.

Vos visiteurs sont les bienvenus dans l'établissement, sauf en cas de situation sanitaire exceptionnelle. Néanmoins, leur comportement doit s'adapter à ce lieu, à votre état de santé et à celui des autres patients.

Pour les visiteurs il est déconseillé :

- de venir en visite si vous présentez un état grippal ou état infectieux,
- d'apporter fleurs coupées et plantes,
- d'apporter de la nourriture venue de l'extérieur dans la chambre et de boire l'eau du robinet,
- d'utiliser les toilettes de la chambre.



VOTRE VIE PARMI NOUS

■ Les bons gestes en cas de risque épidémique

Pour se protéger et protéger les autres :



Se laver
très régulièrement
les mains



Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter



Saluer sans se serrer
la main, éviter
les embrassades

■ Wifi gratuit

Notre établissement est équipé d'un accès internet gratuit. Pour se connecter, il suffit de vous adresser aux hôtesses à l'accueil.



■ Le téléphone

Si vous désirez le téléphone dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande à l'hôtesse lors de votre admission. Une ligne personnelle et directe vous sera attribuée à votre arrivée.

- Le forfait de mise à disposition de la ligne et le montant des communications vous seront facturés lors de votre sortie (tarifs à l'accueil).
- Une caution vous sera demandée. Elle vous sera restituée lors de votre départ.

Pour être appelé :

Vos proches pourront vous joindre directement sans passer par le standard, sur le numéro qui vous sera communiqué.

Pour appeler :

Composer le 0 suivi du numéro d'appel de votre correspondant.

Pour appeler l'hôtesse qui est à votre disposition, composer le 49000.

Nous vous rappelons que le standard est ouvert de 7h00 à 19h00

Les chambres de l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (aux urgences), de soins critiques ainsi que les chambres de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire ne disposent pas de ligne téléphonique.

Les téléphones portables doivent être éteints pendant les soins. Leur usage est toléré dans l'établissement dans le respect des autres patients.



■ La télévision

Si vous désirez la télévision dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande à l'hôtesse lors de votre admission. La location du téléviseur reste à votre charge suivant un tarif qui vous sera communiqué à l'accueil. Une caution vous sera demandée.



Lors de votre sortie, il est impératif de rendre la télécommande à l'hôtesse afin que votre caution vous soit restituée.

Par mesure d'hygiène, les télécommandes sont sous film plastique (à ne pas retirer) afin d'en faciliter leur entretien et leur désinfection.

Cette prestation est gratuite au sein de l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (des urgences) et de l'Unité de soins critiques.

■ Les distributeurs

Des distributeurs (boissons, confiseries) sont disponibles dans le hall, aux consultations ainsi qu'aux urgences.

■ Le culte

Le respect des croyances et des convictions religieuses des personnes accueillies constitue une règle fondamentale. Vous pouvez demander la visite du représentant du culte de votre choix à l'équipe soignante.

■ Le respect des règles en commun

Compte tenu des soins à vous donner, une tenue vestimentaire peut vous être imposée (pyjama, chemise ouverte...). Par égard pour les autres patients et leurs familles, revêtez une tenue correcte lorsque vous vous déplacez dans les couloirs ou dans le hall. Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et télévision, de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes.

■ Le respect du personnel

Comme dans tout rapport avec autrui, le patient doit respecter la dignité et la personnalité des professionnels de l'établissement.

■ Interprètes

Vous avez la possibilité de faire appel à un traducteur.

La Charte de la personne hospitalisée est disponible en 9 langues. Vous pouvez la demander à l'hôtesse d'accueil.

■ Autres prestations

Vous disposez d'un snack proposant des repas à emporter type sandwich, salades, ... ainsi que d'autres prestations dans le hall de l'établissement



VOTRE VIE PARMI NOUS



■ Le tabac et l'établissement de santé

La Polyclinique de la Clarence est un établissement non-fumeur (décret n°2006-1386 du 15/11/2006).

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les chambres, bureaux et autres locaux ; de même par les fenêtres.



■ L'alcool et l'établissement de santé

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite dans l'enceinte de l'établissement.

■ Le bon soin au bon patient

L'identivigilance

"L'identivigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et des risques liés à l'identification. Son objectif est de fiabiliser l'identification du patient et des documents le concernant."

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, l'établissement a mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

- Par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier médical.
- Par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification.
- Avant chaque soin et tout au long de votre séjour, vous serez sollicité pour rappeler votre identité. Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable.

■ Relation avec les usagers

La polyclinique La Clarence favorise l'implication des usagers dans la vie de l'établissement.

Des Représentants des Usagers (RU) sont nommées par l'ARS afin de faciliter les échanges entre les usagers et l'établissement. Ils siègent au sein de l'instance appelée Commission des Usagers (CDU) qui se réunit 4 fois par an. Vous disposez de leur identité et coordonnées au niveau des zones d'affichages dans le hall de la Polyclinique mais également au niveau de chaque salle d'attente de l'établissement.

Ces représentants sont d'ailleurs invités à nombreuses réunions en internes comme le CLIN (Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales), le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur), ...).

L'établissement a également conclu plusieurs partenariats avec des associations d'usagers comme :

- L'association Française des Diabétiques (AFD),
- La Ligue contre le Cancer,
- Bien vieillir en Béthunois.

■ Risque de dépendance iatrogène

Ce risque se manifeste principalement chez les personnes âgées hospitalisées.

La dépendance iatrogène se définit comme la perte de capacité fonctionnelle que vont présenter les patients à la suite de cette hospitalisation. Elle est due en partie au terrain du patient, à la pathologie qui le mène à l'hospitalisation et aux soins qui lui sont apportés pendant cette hospitalisation. Différentes causes sont identifiées comme les chutes, l'incontinence urinaire, la dénutrition...

Les équipes soignantes identifient et évaluent ce risque dès l'entrée du patient et adapte le projet de soins.

■ Réseau de périnatalité, cancérologie et gérontologie

L'établissement adhère au réseau de santé en périnatalité des Hauts de France, reliant les établissements et les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge de la grossesse et de la naissance.

Dans ce cadre, l'établissement s'engage à appliquer les règles définies par les professionnels de santé et assurer le suivi de votre grossesse dans l'établissement le plus proche et le plus adapté à votre situation.

La clinique est membre du Dispositif Spécifique de Coordination de Cancérologie (DSR-C, ex réseau régional de cancérologie) de la région Hauts-de-France et du Centre de Coordination en Cancérologie (3C) du Béthunois, qui sont des structures au service de l'amélioration continue des pratiques.

Elles agissent dans une logique de coordination des acteurs du soin. Ce ne sont pas des structures de prise en charge directe des patients mais elles contribuent à garantir à ces derniers plus d'équité dans l'accès aux soins et plus de qualité dans la prise en charge tout au long de la maladie (diagnostics, traitement après cancer, ect...).

La polyclinique est autorisée à exercer la chirurgie des cancers viscéraux et digestifs ainsi que gynécologiques et mammaires.

L'établissement est accompagné de l'association «Bien vieillir en Béthunois» dont l'objectif est de structurer la filière des soins gériatriques du territoire afin de permettre à chaque patient concerné, et ce quelque soit son lieu de résidence, de pouvoir avoir accès à une prise en charge globale médico-psycho-sociale graduée, répondant aux besoins de proximité.



■ Respect de la vie privée, confidentialité et secret professionnel

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.

Le respect de l'intimité est toujours préservé, notamment lors de tous les actes effectués durant le séjour (soins, toilette, consultation).

■ Confidentialité, non divulgation de présence

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgation de votre présence à l'hôpital. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à l'accueil ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée.

La non-divulgation de votre présence a pour conséquence :

- la non communication de données sur votre présence dans l'établissement ;
- la non communication, par nos services, du numéro de votre chambre aux personnes qui viendraient vous voir (sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 CSP).

■ Informations médicales

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, afin de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation pour consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements. L'information vous est délivrée personnellement par le médecin.

■ Personne de confiance

(Article L.1111-6 du code de la santé publique).

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance. La personne de confiance peut-être un parent, un proche, ou le médecin traitant. Elle sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La désignation de la personne de confiance est valable pour la durée de votre hospitalisation, et si vous le mentionnez, pour toute hospitalisation à venir. Cette désignation est révocable à tout moment.

■ Personne à prévenir

Vous avez également la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance. La personne à prévenir sera le contact de l'établissement en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

■ Consentement libre et éclairé

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins.

L'établissement est garant du respect de ces droits fondamentaux. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une "prise de décision partagée", le médecin vous informera et répondra à vos questions.

Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé.

Les médecins et les infirmières se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens.

■ Directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 vous permet de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant notamment les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement et ce dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte pour toute décision médicale vous concernant.

■ Dossier médical

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical et aux informations de santé vous concernant. Toute demande passe par un courrier adressé au Directeur de l'établissement, accompagné des éléments justificatifs nécessaires. L'accès à votre dossier médical peut se faire :

- Par consultation sur place assortie d'une possibilité d'accompagnement médical organisé par l'établissement.
- Par envoi des copies du dossier.
- Par l'intermédiaire d'un médecin : les copies des documents seront adressées aux médecins désignés par vos soins.

Certaines personnes peuvent également avoir accès à votre dossier en justifiant la demande :

- Les ayants droit, en cas de décès
- La personne ayant l'autorité parentale
- Le tuteur





DROITS & INFORMATIONS

La personne mineure qui souhaite garder le secret sur un traitement ou une intervention dont elle a fait l'objet, peut s'opposer à la communication des informations constituées à ce sujet. Le patient en fait part à l'équipe lors de son admission ou à l'équipe soignante le prenant en charge.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent, le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, le médecin responsable du Département d'Information Médicale qui analyse l'activité du groupe AHNAC est amené à traiter avec l'aide, le cas échéant, de techniciens d'information médicale, des données figurant dans votre dossier.

Les établissements du Groupe AHNAC alimentent Votre Espace Santé avec vos documents médicaux.

Cet Espace Santé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, constitue votre nouveau carnet de santé numérique disponible depuis le site monespacesante.fr

Pour garantir la parfaite sécurité de votre prise en charge, tous les professionnels impliqués lors de votre parcours de soins ont accès à ce Dossier Médical Partagé. On y retrouve, entre autres, vos comptes-rendus de biologie, d'imagerie, vos lettres et ordonnances de sortie.

Sur Mon Espace Santé, vous disposez d'une messagerie sécurisée qui permet aux professionnels de santé de vous envoyer des messages si nécessaire.

*Vous êtes libre de vous opposer à l'alimentation de votre espace santé via le site monespacesante.fr ou en contactant le [3422](tel:3422).

■ Informatique et libertés

Dans le cadre de votre prise en charge et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 Avril 2016, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant (informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique).

Ces données personnelles (nom, sexe, date de naissance, N° de téléphone, état de santé,...) sont collectées et traitées sous la responsabilité du responsable de traitement qui est M. Olivier DEVRIENDT, Directeur Général du Groupe AHNAC. Cette collecte est nécessaire au bon déroulement de votre prise en charge.

Ces données nous sont transmises par vos soins ou par des organismes et professionnels de santé extérieurs à l'établissement. Ces données ne sont utilisées que pour des finalités et des durées déterminées, dans le respect des obligations légales. Une partie de ces données peut également être transférée aux organismes et/ou professionnels de santé extérieur dans le cadre de votre parcours de soins.

Une politique de sécurisation des systèmes nous permet de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles. Conformément au Règlement Général de la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant.

Les données collectées sont hébergées sur les serveurs de données de santé qui disposent de l'agrément délivré par le Ministère en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Vous pouvez vous opposer à l'externalisation de l'hébergement des données, par courrier postal adressé à la direction de l'établissement ou à l'adresse électronique contact@ahnac.com.

Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement informatique de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement.

Selon les dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, ce droit d'opposition ne peut s'exercer, pour autant, que pour le traitement de données nominatives mis en cause ne répondant pas à une obligation légale.

Vous pouvez adresser votre demande directement au DPO (Délégué à la protection des données) par mail à dpo@ahnac.com ou par courrier à DPO – Groupe AHNAC, Direction Générale, Rue Entre Deux Monts, 62800 Liévin.

Pour en savoir plus sur le RGPD ou pour toutes réclamations, vous pouvez vous rendre sur le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) > www.cnil.fr

Par ailleurs les données sont susceptibles d'être réutilisées dans le cadre de la recherche.

■ Vidéosurveillance

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance composé de caméras installées à différents points de l'établissement. (Déclaration faite auprès de la préfecture).

■ Les règles relatives aux biens détenus par les personnes admises

Comment s'effectue le dépôt de vos objets de valeurs :

Nous vous conseillons de ne pas conserver dans votre chambre, argent, bijoux et objets de valeur. Néanmoins, si vous décidez de conserver auprès de vous certains objets de valeurs, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de leur perte ou vol.

Le dépôt s'effectue auprès de l'Hôtesse d'Accueil contre remise d'un reçu contenant l'inventaire et la désignation des objets déposés.

Si la personne admise est dans l'incapacité de procéder aux formalités de dépôt, l'inventaire contradictoire des objets déposés est effectué en présence d'un tiers choisi dans l'entourage de la personne, ou à défaut, d'un autre agent de l'établissement.

Pour récupérer vos biens, il suffira de présenter le récépissé accompagné de votre carte d'identité.

■ Service Social

Les assistantes sociales sont à la disposition des patients :

- Pour aider à régler, au besoin, les problèmes créés par l'hospitalisation tant sur le plan familial que professionnel ou financier.
- Pour conseiller les personnes handicapées et âgées sur leurs droits et essayer de trouver des solutions aux difficultés pouvant se poser lors du retour à domicile (service d'aide à domicile), de la reprise du travail.
- Pour aider à réaliser certaines démarches nécessaires.
- Un rendez-vous peut être obtenu avec l'assistante sociale, sur demande auprès de votre service de soins.



■ **Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions de médiations**

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de satisfaction qui vous est remis avant votre sortie ou en vous adressant à la direction de l'établissement ou à un membre de la Commission Des Usagers (CDU) par écrit ou par oral.

Une Commission Des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les patients et leur famille. C'est une instance que vous pouvez solliciter dans le cadre de ses missions d'assistance et de dialogue avec les médecins et les soignants de l'établissement. La CDU contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a vocation à donner des avis et émettre des recommandations et propositions visant à remédier aux dysfonctionnements constatés.

Vous trouverez la composition de la CDU affichée dans le hall d'entrée et au niveau de chaque salle d'attente des étages de l'établissement ou en faire la demande à un membre de l'équipe

Art R1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art R1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

"Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis."

Art R1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art R1112-94 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

"Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier."

"Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission."

■ Évaluations

Des évaluations sont régulièrement réalisées sur la prise en charge des patients. À ce titre, si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit partagé avec d'autres professionnels de l'établissement, vous pouvez en informer la direction de l'établissement par écrit.

■ L'évaluation de votre satisfaction

Votre avis nous intéresse.

En nous remettant votre questionnaire de sortie préalablement rempli, nous pouvons analyser votre niveau de satisfaction. Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

Aidez-nous à progresser !

Les bilans annuels de satisfaction des patients de chaque service sont affichés dans les couloirs des services.

Par ailleurs, 2 semaines après votre sortie, vous pourrez recevoir un mail dans lequel se trouve un lien vers un questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé e-Satis proposé par l'HAS (Haute Autorité de Santé). Si nous ne vous avons pas demandé votre adresse mail, n'hésitez pas à la transmettre aux équipes.

■ Dons d'organes et de tissus

Toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ses organes et de ses tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant.

Vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus si vous ne voulez pas que vos organes et /ou tissus fassent l'objet d'un prélèvement après votre décès en sachant que cette décision est révoquée à tout moment. Si vous êtes favorable au don d'organes et /ou tissus, vous pouvez porter sur vous une carte de donneur. Quelle que soit votre décision, dites-la à votre famille ou à votre entourage pour qu'ils puissent en témoigner.

Dans tous les cas, les proches sont toujours consultés.



■ Lutte contre la douleur

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur et à donner toutes les informations utiles pour la prévenir, la traiter et la soulager.

Reconnaitre

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne la ressent pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

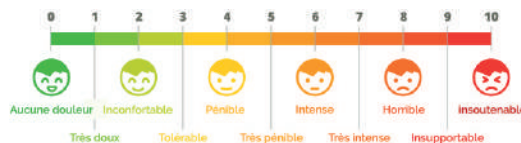
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).



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 :



DROITS & INFORMATIONS

Charte européenne de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés. Pour en savoir plus : <http://www.apache-france.org>



Charte du respect de l'autonomie

Vous venez d'être admis, vous ou un proche, comme patient dans le réseau de soin du groupe AHNAC.

L'AHNAC offre une qualité de soin identique dans tous ses établissements. Le niveau de confort des chambres éventuellement proposé aux patients, n'aura donc aucune répercussion sur les soins.

Toutes les équipes soignantes sont là pour que votre état de santé s'améliore et que vous retrouviez un **maximum d'AUTONOMIE**. Les soins nécessaires à votre état vous sont prodigués ainsi qu'une assistance aux gestes d'hygiène et de confort adaptée et évolutive selon votre niveau d'autonomie. Des évaluations régulières seront faites en ce sens au cours de votre séjour. Par exemple, si vous êtes en capacité de vous laver seul(e), nous veillerons à ce que vous puissiez le faire en sécurité, sans le faire à votre place.

Ainsi, en complément des soins médicaux, les équipes paramédicales vous accompagneront au plus près de vos capacités lors des gestes quotidiens (toilette, habillage...). Concrètement, tout ce que vous savez et pouvez faire sans aide, vous pourrez continuer à le réaliser de façon autonome au cours de votre séjour.

Pour vous accompagner en douceur lors de déplacements ou mobilisation, les soignants pourront être amenés à utiliser du matériel adapté à la situation (drap spécifique, aide pour vous lever...).

Notre objectif commun (vous et nous) est que vous puissiez **prendre votre vie le plus normalement** et de la façon la plus autonome possible.

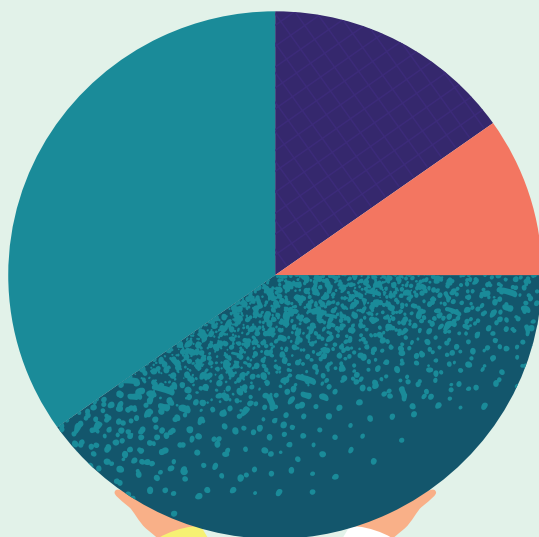
Cette charte du respect de l'autonomie est l'expression de la volonté du groupe AHNAC de lutter contre la dépendance et ses conséquences, la douleur des patients et parallèlement préserver aussi la santé des soignants.

Autonomie et bien-être de tous font partie intégrante des valeurs humaines fondamentales du groupe AHNAC.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



VOS DONNÉES PERMETTENT D'ACCÉLÉRER LA LUTTE CONTRE LES CANCERS

Pour cela, l'Institut national du cancer développe
une **plateforme de données en cancérologie**



Pourquoi l'Institut souhaite réutiliser vos données ?

Vos données sont réutilisées pour mener des études dans le domaine de la santé – et plus particulièrement pour faire avancer la recherche contre le cancer : améliorer le dépistage, les traitements, le parcours de soins, la qualité de vie et la survie. La plateforme répond ainsi à un motif d'intérêt public essentiel.



Quelles sont les catégories de données réutilisées par l'Institut ?

État civil (sexe, mois, année de naissance), habitudes de vie (tabac, alimentation), situation professionnelle, données de santé (type de cancer, parcours de soins, traitements, antécédents) et des données d'ordre économique et social (remboursements, indemnités).

Aucune donnée nominative telle que votre nom ou votre prénom n'est accessible aux personnes qui mènent les études sur les données de la plateforme.



Qui a accès à vos données sur la plateforme de l'Institut ?

Seules les personnes habilitées par l'Institut peuvent accéder aux données vous concernant.

Ces personnes signent un engagement de confidentialité et sont soumises à l'obligation de secret professionnel prévue par le Code pénal.

Chaque projet de réutilisation de données nécessite l'accord préalable du comité scientifique et éthique de la plateforme qui est totalement indépendant, et si nécessaire celui du Comité éthique et scientifique pour les recherches, les études et les évaluations dans le domaine de la santé et de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Ces comités s'assurent que les projets sont au service de l'intérêt général, uniquement à des fins de recherche.



Comment vos données sont-elles collectées et conservées par l'Institut ?

Seules des données déjà collectées par les professionnels de santé et l'assurance maladie lors de votre prise en charge pourront être réutilisées. L'Institut conserve vos données chez un hébergeur de données de santé, situé en France, sécurisé et certifié, pour une durée de 20 ans afin de permettre une observation sur le long terme nécessaire aux travaux de recherche en matière de prévention, rémission, récurrences, séquelles et conséquences sur la qualité de vie. La plateforme répond à toutes les exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi informatique et libertés et a été autorisée par la CNIL. Vos données ne seront jamais transférées hors de l'Union européenne et ne feront l'objet d'aucune transaction commerciale.



Quels sont vos droits sur vos données conservées par l'Institut ?

À tout moment vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL et définir des directives anticipées relatives à vos données, dans les conditions prévues par le RGPD et la loi informatique et libertés.

Le fait d'exercer vos droits n'aura aucune conséquence sur votre prise en charge et votre traitement.

AGENCE D'EXPERTISE SANITAIRE ET SCIENTIFIQUE PUBLIQUE, L'INSTITUT NATIONAL DU CANCER

a été créé par la loi de santé publique du 9 août 2004. Il conduit l'élan national pour réduire le nombre de cancers et leur impact dans notre pays. Pour cela, l'Institut fédère et coordonne les acteurs de la lutte contre les cancers dans les domaines de la prévention, des dépistages, des soins, de la recherche et de l'innovation. Porteur d'une vision intégrée des dimensions sanitaire, médicale, scientifique, sociale et économique liées aux pathologies cancéreuses, il met son action au service de tous : patients, proches, aidants, usagers du système de santé, population générale, professionnels de santé, chercheurs et décideurs. L'Institut assure la mise en œuvre de la stratégie décennale de lutte contre les cancers 2021-2030.

Pour plus d'informations sur les projets réutilisant des données, et exercer vos droits
<https://lesdonnees.e-cancer.fr>

Délégué à la protection des données
dpo@institutcancer.fr



Notre engagement qualité

■ La démarche qualité et la gestion des risques

La Polyclinique de la Clarence s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans des démarches d'Évaluation de leurs Pratiques Professionnelles (EPP) afin d'optimiser les méthodes et les protocoles utilisés.

■ Transparence de nos résultats

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS), des audits internes ainsi que des contrôles qualité permettent de vérifier en continu le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Certains indicateurs obligatoires sont définis et gérés annuellement par la HAS (Haute Autorité de Santé). Les résultats sont mis à jour et disponibles au niveau de la zone d'affichage dans le hall d'entrée et sur le site Internet Qualiscope.

■ La certification

La certification est une procédure d'évaluation externe assurée par des professionnels indépendants de la Haute Autorité de Santé (HAS) et qui est obligatoire.



Sur la base d'un référentiel, cette procédure permet notamment :

- de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- de promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique,
- d'améliorer la prise en charge, l'expérience et la satisfaction des patients.

Les résultats sont accessibles au niveau de la zone d'affichage du hall et sur le site :

www.has-sante.fr par Qualiscope

■ La prévention des infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales est un sujet au cœur de l'actualité et de nos préoccupations.

Une infection nosocomiale (IN) est une infection qui survient après plus de 48 heures d'hospitalisation et qui n'était présente ni au début des soins, ni en incubation.

Afin de prévenir et de lutter contre ces infections (Décret 99-1034 du 6 décembre 1999), notre établissement est doté d'un "**Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**" (CLIN).

Cette instance est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre un programme annuel afin d'assurer :

- La prévention (respect des règles élémentaires d'hygiène...);
- L'évolution des compétences et des connaissances des professionnels ;
- La surveillance et le suivi, en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale, du taux d'infections nosocomiales, notamment en ce qui concerne les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques (BMR) ;
- Le signalement de ces infections ;
- Les prélèvements microbiologiques environnementaux (eau, air, surfaces, matériels) sont réalisés régulièrement selon les recommandations en vigueur.

Le CLIN est renforcé dans son action par une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)**. Chaque service est doté d'un correspondant en hygiène garant de l'application des protocoles, de la transmission du savoir auprès des équipes et de la transmission des informations relatives aux recommandations concernant le respect des bonnes pratiques.

Cette équipe participe notamment à diverses enquêtes nationales, régionales et internes sur les pratiques d'hygiène : lavage des mains, promotion de l'utilisation des solutions hydro-alcooliques (SHA).

Une évaluation par le biais d'un tableau de bord des infections nosocomiales élaboré par le Ministère de la Santé permet la priorisation de moyens et d'actions à mener au sein de l'établissement.

Les indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement sont affichés à l'accueil.

Le programme national d'actions de prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) a pour ambition de développer la prévention des IAS, il se structure selon trois axes :

- Développer la prévention des IAS tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients,
- Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance,
- Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

Si vous souhaitez participer activement à la lutte contre la dissémination de ces micro-organismes, respectez et faites respecter les recommandations d'accès aux chambres des patients (hygiène des mains, consignes éventuelles de précautions complémentaires, etc.). Notre équipe reste à votre disposition pour répondre à vos interrogations :

- Président du CLIN - Tél. 03 21 54 94 06
- Infirmiers hygiénistes - Tél. 03 21 54 90 19 ou 03 21 54 91 48



■ La prise en charge médicamenteuse

Pour les patients hospitalisés :

Préalablement à votre admission ou lors de celle-ci, le médecin en charge de votre séjour dans l'établissement évalue la nécessité de poursuivre, ou non, vos traitements personnels. Pour cela, vous devez lui présenter vos prescriptions en cours, et lui préciser tout autre médicament que vous prenez sans prescription (automédication).

Lors de votre admission, il est primordial que vous veniez avec vos médicaments, vos ordonnances, et tout document précisant vos éventuelles allergies, afin que le médecin puisse vous prendre en charge de la meilleure des façons.

A votre arrivée dans le service, vos médicaments seront stockés de manière sécurisée ou restitués à vos proches afin d'éviter toute redondance ou interaction avec les nouveaux traitements prescrits pendant votre hospitalisation.

Afin de ne pas perturber l'équilibre de votre traitement, ces médicaments pourront être utilisés momentanément par l'infirmière dans l'attente de l'approvisionnement par la Pharmacie.

Lors de votre sortie, ces médicaments vous seront restitués par l'infirmière, mais n'hésitez pas à les réclamer si celle-ci omettait de vous les restituer ; auquel cas ils seront détruits.

Le Médecin et le Pharmacien ont réglementairement le devoir et le droit d'utiliser des traitements équivalents, tout aussi efficaces, par la prescription en Dénomination Commune Internationale et la délivrance de génériques, d'équivalences thérapeutiques et de biosimilaires. Il est donc probable que le nombre et la couleur des médicaments qui vous seront administrés avec votre accord, diffèrent de ceux que vous utilisez habituellement.

Pour les patients non hospitalisés :

Certains médicaments ne peuvent pas être délivrés en ville mais uniquement en pharmacie d'établissement de santé, c'est la rétrocession. La rétrocession de l'établissement est ouverte de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30. Il est préférable d'appeler pour s'assurer de la disponibilité du produit au 03 21 54 94 40. Lors de votre venue, pensez à vous munir de l'original de votre ordonnance, de l'attestation papier de la sécurité sociale et de votre carte de mutuelle.

■ Soins de manutention

L'établissement est engagé dans la démarche de soins de manutention. Cette démarche vise à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels de santé, et le bien-être des patients de nos établissements. Cette démarche mobilise leur capacité physique résiduelle, et améliore notamment leur prise en charge. Les soins de manutention se basent sur l'utilisation de techniques douces qui rendent les patients acteurs de leurs soins.





UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ



Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de personnes dévouées et compétentes. Afin de mieux reconnaître le corps médical et le personnel qui vous entourent, voici quelques indications...

■ L'équipe médicale

Formée de spécialistes dans chacune de ces prises en charge :

Service d'accueil des urgences

Service de chirurgie conventionnelle et ambulatoire / Chirurgie viscérale et digestive / Chirurgie cancérologique digestive / Chirurgie proctologique / Chirurgie traumatologique et orthopédique / Chirurgie du sport / Chirurgie arthroscopique et prothétique / Chirurgie vasculaire / Chirurgie Gynécologique et oncologique / Chirurgie en cancérologie mammaire / Urologie / Chirurgie ophtalmologique / Chirurgie orale / Anesthésie-Réanimation

Service de médecine

Pédiatrie / Gastro-entérologie / Pneumologie-Allergologie, Laboratoire du sommeil / Cardiologie / Angiologie / Médecine gériatrique / Soins médicaux et de réadaptation polyvalents et gériatriques / Médecine polyvalente

Maternité

Pharmacie

Imagerie médicale

Laboratoire de biologie

La Polyclinique contribue à la formation des étudiants en médecine et dispose des agréments pour accueillir des internes.

■ L'équipe soignante

- 1** Le cadre de santé est responsable de la qualité des soins dispensés par l'équipe paramédicale qu'il coordonne.
N'hésitez pas à faire appel à lui en cas de difficulté.
- 2** Les infirmiers(ères) dispensent les soins selon la prescription médicale, surveillent l'évolution de votre état de santé et assurent les liaisons avec les services sociaux.
- 3** Les aides-soignants(es) assurent tous les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité de l'infirmière.
- 4** Les agents de service assurent l'hygiène de la chambre et des différents locaux.
- 5** Selon les soins nécessités par votre état de santé, vous pouvez également être amené(e) à rencontrer :
 - l'assistante sociale,
 - la diététicienne,
 - la psychologue,
 - le masseur kinésithérapeute,
 - l'infirmier(e) hygiéniste,
 - la puéricultrice,
 - l'auxiliaire puéricultrice,
 - la sage-femme,
 - l'ergothérapeute,
 - le brancardier,
 - le manipulateur radiologie.

La Polyclinique de Divion contribue à la formation d'étudiants infirmiers(ères) ou aides-soignants(es), cela explique leur présence au sein des équipes soignantes, ils sont encadrés mais il vous est toujours possible lorsqu'ils se présentent de demander qu'ils ne participent pas aux soins qui vous sont proposés.

■ Le personnel technique et biomédical

Le personnel technique participe également à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils ainsi que de nombreux autres services de l'établissement.

■ L'équipe administrative, TIM, archivistes

Les secrétaires médicales assurent les prises de rendez-vous des consultations et la gestion du courrier médical.

Les hôtesse d'accueil assurent le suivi administratif lors de votre venue.

Les Techniciens d'Information Médicale (TIM) ont pour rôle de gérer les données de santé saisies lors de votre hospitalisation conformément à la réglementation en vigueur.

Les archivistes gèrent les documents papiers conformément à la réglementation en vigueur.

■ L'équipe restauration et lingerie

Le service restauration élabore les repas servis lors de votre hospitalisation. Le personnel de lingerie gère la blanchisserie hospitalière.



ACTIVITÉS & ÉQUIPEMENTS



La Polyclinique de Divion est ancrée dans son territoire et joue un rôle dans un environnement très concurrentiel en permettant un recours aux soins de proximité en réponse aux besoins de la populations.

Elle propose une offre des soins globale dans le domaine sanitaire Médecine - Chirurgie - Obstétrique (MCO) et soins médicaux et de Réadaptation (SMR). Elle dispose d'un service d'urgences 24/24 et d'un plateau technique complet d'explorations et d'imagerie.

L'établissement dispose d'une filière complète de la femme (Maternité, chirurgie, traitements des cancers gynécologiques et du sein, endométriose). De plus, la maternité correspond à la seule alternative privée au public de la zone de proximité voire de l'Artois. Elle est engagée dans une démarche maternité responsable avec le soutien de l'ARS.

La polyclinique possède également une offre de soins en médecine avec un large spectre de spécialités dont la cardiologie, la pneumologie, la gastro-entérologie, la gériatrie, la médecine polyvalente et la prise en charge de la douleur (labellisation).

Cet établissement de santé privé d'intérêt collectif comporte **258 lits et places**.

■ Chirurgie Conventionnelle et ambulatoire

92 lits et places

- Chirurgie traumatologique-orthopédique
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie vasculaire
- Gastro-entérologie
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie oncologique viscérale, gynécologique et mammaire
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orale

■ Maternité

24 lits

■ Médecine

96 lits

- Pneumologie,
- Cardiologie,
- Médecine polyvalente,
- Médecine gériatrique
- Hôpital de jour Médecine

■ Soins médicaux de et Réadaptation

30 lits

- SMR polyvalents
- SMR spécialisés dans la prise en charge des personnes âgées polypathologiques dépendantes

■ Urgences

7 lits-porte

- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée

■ Unité de soins critiques

9 lits, puis 12 lits en 2025

■ Plateau technique

Bloc opératoire

1 salle de préparation à l'anesthésie,
8 salles d'interventions chirurgicales.

Secteur naissance

2 salles de pré-travail avec 3 lits,
3 salles d'accouchement,
1 salle de césarienne,
1 salle nature,
2 salles de réanimation des nouveau-nés.

Salle de réveil

14 postes équipés de moyens de surveillance post-interventionnelle.

■ Imagerie médicale

1 salle télécommandée numérisée,
1 salle os/poumons,
2 salles d'échographie,
2 scanners,
2 IRM (IMALLIANCE).

■ Laboratoire de biologie médicale

7j/7 (SHAB (Groupement de coopération sanitaire Sambre Hainaut Artois Biologie))

■ Plateau technique d'endoscopies pneumologiques, digestives et urologiques

■ Laboratoire du sommeil (Polysomnographie)

■ Laboratoire d'épreuves fonctionnelles respiratoires et cardiaques

■ Plateau de kinésithérapie

■ Consultations et soins externes

Chirurgie digestive et viscérale, Gastro-entérologie, Traumatologie et orthopédie, Chirurgie du dos, Urologie, Chirurgie gynécologique, Gynécologie, Obstétrique, Pneumologie, Cardiologie, Évaluation gériatrique, Anesthésie.

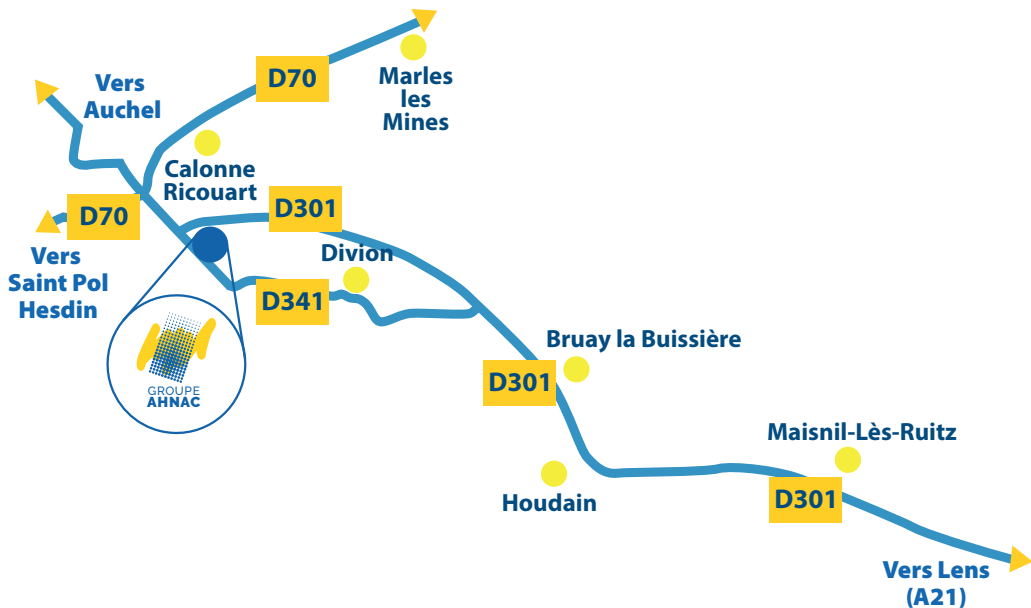
La clinique, membre du Centre de Coordination en Cancérologie du Béthunois et du réseau Régional de Cancérologie est par ailleurs autorisée à exercer la chirurgie des cancers viscéraux et digestifs ainsi que gynécologiques et mammaires.



MOYENS D'ACCÈS

■ Moyens d'accès à la polyclinique

La Polyclinique est située à l'extrémité Ouest de la Rocade Minière dans la continuité de l'A21.



■ Stationnement

La Polyclinique de La Clarence dispose de plusieurs parkings accessibles depuis l'entrée principale.

Des places, proches de l'entrée du hall d'accueil, sont réservées aux personnes à mobilité réduite.

Des emplacements réservés aux ambulances sont également disponibles permettant un accès immédiat à l'établissement.

Les parkings ne sont, en revanche, ni gardés, ni surveillés. En cas de vol ou de dégradations, la Polyclinique de La Clarence ne peut être tenue pour responsable.

■ Autobus

Des arrêts de bus (lignes 6, 14 et 66) se situent à proximité de la Polyclinique.

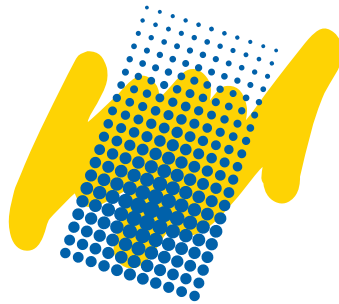
Les horaires peuvent vous être communiqués à l'accueil.

■ Infos pratiques

La gare S.N.C.F la plus proche est la gare de CALONNE-RICOUART (Liaison St-Pol - Béthune).

Nous remercions les annonceurs qui ont financé ce livret d'accueil.

Ces annonceurs ont été démarchés par notre éditeur et n'ont aucun lien de partenariat avec la clinique.



GROUPE
AHNAC

**POLYCLINIQUE
DE LA CLARENCE
DIVION**

Rue du Docteur Charles Legay - 62460 Divion | Tél : 03 21 54 90 00 | Fax : 03 21 54 90 01

| www.ahnac.com