

Livret d'accueil



Polyclinique
Grande Synthe

Sommaire

Votre entrée Page 5

Votre séjour Page 7

Votre sortie Page 27

Informations importantes Page 31

Comités et politiques Page 37

Mot de la directrice

Nous vous souhaitons la **bienvenue** à la Polyclinique de Grande-Synthe. Nous vous remercions pour votre confiance et nous vous souhaitons un bon séjour.

Ce livret :

- vous aide à mieux connaître la Polyclinique,
- vous donne des informations sur votre séjour.

Nos équipes sont à votre écoute pour vous donner les soins et l'accompagnement nécessaires.

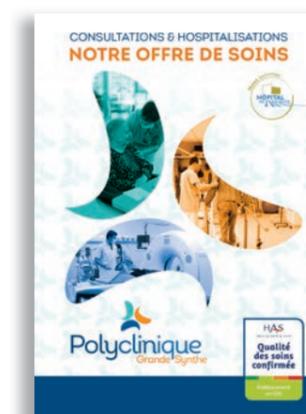
La sécurité et la qualité des soins sont très importantes pour nous. Nous mettons tout en place pour que votre séjour se passe bien.

À votre sortie, nous vous donnons un questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire sert à améliorer notre accompagnement. Il est important de le remplir.

Nous avons décidé d'écrire ce livret d'accueil en Facile A Lire et à Comprendre (FALC) pour le rendre accessible à tous.

Vous pouvez retrouver tous nos services dans le livret « Notre offre de soins ». Ce livret se trouve dans chaque service et à l'accueil.

Le Directeur
Cécile Gozé



Ce livret est écrit en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

Le Facile à Lire et à Comprendre, c'est quoi ?

Le FALC est une méthode d'écriture et de mise en page qui a pour but de rendre l'information plus facile à lire, plus facile à comprendre et plus accessible.



Le FALC aide à comprendre :

- Les mots difficiles,
- Les phrases trop longues,
- Les informations compliquées.

Pourquoi ?

Si je comprends ce que je lis :

- Je prends des décisions seul,
- J'apprends de nouvelles choses,
- Je suis bien informé,
- Je suis plus autonome.



C'est écrit dans la loi.

C'est un droit.

D'où vient le FALC ?

Des personnes déficientes intellectuelles de 8 pays d'Europe et l'association Inclusion Europe ont travaillé ensemble pour créer la méthode « Facile à Lire et à Comprendre ».

La méthode « Facile à Lire et à Comprendre » existe depuis 2009.

Pour ce projet européen, la France est représentée par :

- Les Papillons Blancs de Dunkerque,
- L'UNAPEI, la fédération française des associations de personnes déficientes intellectuelles,
- L'association Nous aussi.

Ce livret a été rédigé et approuvé par l'atelier FALC de l'association des Papillons Blancs de Dunkerque, atelier détenteur de la marque qualité FALC

Votre entrée



Votre entrée

Vous devez respecter l'heure d'entrée écrite sur votre bon d'admission.



Au moment de votre entrée, vous ou votre famille devez **apporter vos documents :**

- Votre carte d'identité, ou votre passeport, ou votre titre de séjour,
- Votre livret de famille, pour les personnes de moins de 18 ans
- Votre bon d'admission,
- Votre carte vitale, ou votre attestation de sécurité sociale, ou votre carte d'aide médicale d'état,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos résultats d'examens, comme les radios,
- Votre bilan sanguin,
- Les dernières ordonnances de vos médicaments,
- Les médicaments que vous prenez,
- Votre carte de mutuelle, ou le document de prise en charge, ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU).



Si vous êtes en accident du travail, vous devez apporter la feuille d'accident du travail donnée par votre employeur ou la feuille de prise en charge de l'assurance.

Si vous venez d'un pays de la Communauté Economique Européenne, vous devez apporter votre carte E111.



Si vous venez d'un pays qui ne fait pas partie de la Communauté Economique Européenne (CEE), vous devez apporter votre prise en charge d'un organisme d'assurance de votre pays d'origine.

Vous avez le droit de demander que votre présence dans l'établissement soit gardée secrète.

Votre séjour



Votre séjour

L'équipement de votre chambre

Une chambre est équipée de :

- 1 ou 2 lits avec une hauteur variable et un dossier électrique,
- 1 table de chevet,
- 1 appel malade avec interphone, c'est un système qui permet de communiquer directement avec le personnel de l'étage.
- 1 téléviseur avec télécommande,
- 1 téléphone.

À votre entrée, nous vous donnons un numéro de téléphone et un code secret.

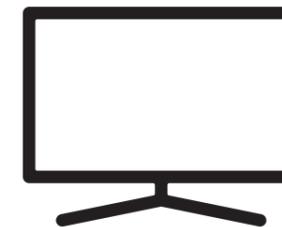
Pour savoir comment utiliser le téléphone, vous pouvez lire la fiche d'explication donnée au moment de votre admission. Vous devez payer un acompte pour avoir du crédit pour téléphoner. Vous pouvez appeler directement une personne de l'extérieur. Si vous ne payez pas d'acompte, les personnes de l'extérieur pourront quand même vous appeler directement.

Il y a aussi **le wifi**, c'est-à-dire internet sans fil. Vous devez payer pour avoir le wifi. La vitesse d'internet n'est pas garantie.

Si pendant votre séjour, vous remarquez une panne dans votre chambre, vous devez informer l'infirmier responsable. Les réparations seront faites dès que possible.



Les tarifs du téléphone, du wifi et de la télévision sont affichés dans les étages et au rez-de-chaussée.



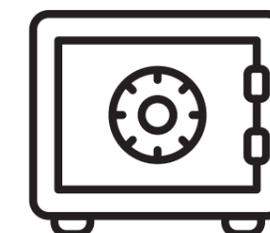
Internet et les réseaux sociaux

Il est interdit de mettre sur internet ou sur les réseaux sociaux des photos et des commentaires qui concernent la Polyclinique, les patients ou les professionnels.



Votre argent et vos objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas venir avec des objets de valeur. Un coffre-fort est disponible gratuitement pour y déposer vos objets de valeur. Pour avoir accès au coffre-fort, vous devez demander à l'infirmier responsable du service.



Si vous portez des prothèses, nous vous demandons de les ranger dans un endroit sécurisé.



La Polyclinique ne sera pas responsable en cas de perte ou de vol.

Votre séjour

Vos droits

Votre personne de confiance

Pendant votre séjour, vous devez compléter un formulaire qui désigne votre personne de confiance.

Une personne de confiance est une personne de votre entourage, en qui vous avez confiance. Cette personne peut vous accompagner pendant vos soins, pendant vos rendez-vous et pour prendre des décisions. Cette personne sera interrogée si vous ne pouvez pas exprimer vos décisions.

Si vous le voulez, cette personne peut aussi participer aux rendez-vous médicaux. Vous pouvez annuler ou changer votre personne de confiance à tout moment.

Le Code de la Santé Publique Article L.111-6 dit que la personne majeure peut choisir comme personne de confiance :

- Un parent,
- Ou un proche,
- Ou son médecin traitant.

Votre personne à prévenir

L'hôtesse d'accueil ou l'infirmier du service, vous demande de choisir une personne à prévenir.

Par exemple, pour :

- Les papiers,
- Le transport,
- L'accompagnement...

La personne à prévenir peut être différente de la personne de confiance.



Vos directives anticipées

L'écriture des directives anticipées est un droit pour chaque citoyen de plus de 18 ans.

Les directives anticipées permettent au médecin qui vous soigne de savoir ce que vous voulez ou ce que vous ne voulez pas comme opérations ou comme traitements.

Vos directives anticipées peuvent être écrites :

- Sur du papier libre,
- Ou sur un formulaire,
- Ou dans votre Espace Santé.

Vos directives anticipées peuvent être rangées dans votre dossier médical.

Si vous ne pouvez pas écrire vous-même, 2 témoins dont la personne de confiance peuvent vous aider.

Vos directives anticipées doivent comporter :

- Votre nom de naissance,
- Votre nom d'usage,
- Votre prénom,
- Votre date de naissance,
- Votre lieu de naissance.

Vous pouvez annuler ou changer vos directives anticipées à tout moment.

Si vous écrivez vos directives anticipées, il est important de le dire à votre médecin.

Vous pouvez aussi en parler avec :

- Votre personne de confiance,
- Vos proches.

Pour avoir d'autres informations, vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe qui vous prend en charge.



Votre séjour

La vérification de votre identité

Pour votre sécurité, la vérification de votre identité est obligatoire pendant votre séjour.

L'identité est :

- Votre nom de naissance,
- Votre prénom,
- Votre date de naissance.

Pour cela, nous vous demandons de présenter votre pièce d'identité à votre passage à l'accueil.

Durant votre séjour, les professionnels vous demanderont plusieurs fois votre identité.

Le bracelet avec votre identité doit être porté à votre arrivée dans le service de soins, jusqu'à votre sortie, pour éviter les erreurs de personne.



Les professionnels

Chaque membre du personnel porte un badge avec une couleur et son nom sur sa blouse.



Le médecin a un badge blanc.



Le cadre a un badge bleu foncé.



Le secrétaire médical a un badge violet.



L'Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) a un badge orange.



L'Aide-Soignant (AS) a un badge vert clair.



L'Agent de Service Logistique (ASL) a un badge bleu clair.



Le brancardier a un badge gris.



Le personnel médico-technique a un badge jaune.



Le personnel de la pharmacie a un badge vert foncé.

Chaque professionnel doit respecter les règles du secret professionnel.

Le secret professionnel est le fait pour un professionnel de ne pas donner des informations médicales ou privées sans l'accord de la personne.

Votre séjour

Le service social

Des assistantes sociales sont présentes à la Polyclinique.

Elles aident les personnes en difficulté pour leur vie personnelle. Elles conseillent et aident dans les démarches administratives.

Les assistantes sociales font le lien avec les services médico-sociaux et sociaux. Les services médico-sociaux et sociaux sont des services qui aident les personnes en difficultés.

Ces services permettent aux personnes d'accéder :

- À des conseils pour éviter de tomber malade,
- Aux soins,
- Au suivi médical à l'hôpital,
- Au suivi médical en ville.

Par exemple, elles aident à trouver des solutions pour payer les frais d'hospitalisation.

Pour appeler les assistantes sociales, il faut demander aux professionnels du service.



Dispositif d'accueil des personnes démunies

Les personnes démunies peuvent se soigner à la Polyclinique.

Une personne démunie est une personne pauvre

- Qui n'a pas d'argent,
- Qui est seule,
- Qui n'a pas de maison.



Le service social aide ces personnes :

- À avoir des soins,
- À faire leur papier,
- À continuer les soins en sortant de la Polyclinique.



Les associations de bénévoles

La liste des associations est sur le site internet de la Polyclinique

www.polyclinique-grande-synthe.com

Un bénévole, c'est une personne qui fait quelque chose gratuitement. Une association, c'est un groupe de personnes qui se rassemblent pour un même but.

Les bénévoles sont là pour :

- Vous aider,
- Vous informer,
- Vous écouter.



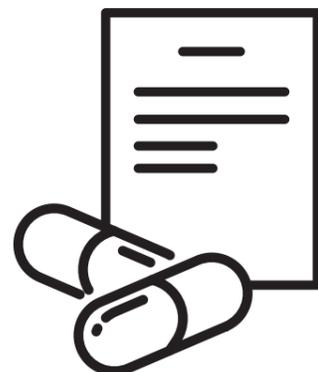
Votre séjour

Vos médicaments personnels

Vous devez apporter :

- Vos dernières ordonnances,
- Vos médicaments.

Le jour de votre arrivée, si vous êtes venu avec vos médicaments, vous devez les donner à l'infirmier. Sur vos médicaments, nous écrivons votre identité. Nous donnons vos médicaments à une personne de votre famille, ou nous les rangeons en sécurité dans le service.



Vous ne devez prendre que les médicaments prescrits par le médecin et donnés par la Polyclinique.

Si la pharmacie ne dispose pas d'un médicament, nous vous donnerons vos médicaments personnels. Cela ne peut se faire que si le médecin est d'accord et pour des médicaments très particuliers.



Quels médicaments vais-je avoir pendant mon séjour ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte vos médicaments en fonction de votre état de santé. De ce fait, ils peuvent être différents de ceux que vous prenez d'habitude. Nous vous donnerons toutes les informations nécessaires. Il ne faut pas hésiter à poser des questions au médecin ou à l'infirmier.

Pendant votre séjour, c'est la pharmacie de la Polyclinique qui prépare et l'infirmier qui vous donne vos médicaments.

Vos médicaments habituels peuvent être remplacés par des médicaments identiques, ou un générique qui aura la même action.

Les médicaments génériques sont des copies des médicaments originaux.



À ma sortie, est-ce que je vais reprendre mes médicaments habituels ?

À la fin de votre hospitalisation, le médecin vous donne une ordonnance de sortie.

Il est important de bien prendre vos médicaments prescrits par le médecin de la Polyclinique car ils sont adaptés à votre état de santé actuel. Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation, avec les médicaments que vous devez prendre.

Si vous êtes arrivés avec vos médicaments personnels, nous vous les rendons à votre sortie sauf :

- Les médicaments que vous ne devez plus prendre,
- Les médicaments périmés.

Un médicament périmé est un médicament qui n'est plus bon.



Votre séjour

Le linge

Vous devez apporter les vêtements et les objets personnels nécessaires.

Par exemple :

Le linge de nuit :

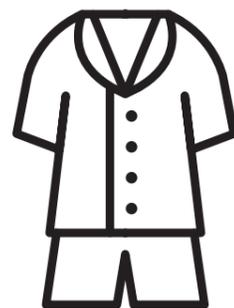
- Votre pyjama,
- Votre chemise de nuit...

Le nécessaire de toilette :

- Votre brosse à dents et le dentifrice,
- Votre savon,
- Votre gant de toilette,
- Votre serviette de toilette,
- Votre brosse à cheveux,
- Votre rasoir.

Vous devez faire laver vos affaires par vos proches.
Vous devez prévoir un sac pour mettre votre linge sale.

Pendant votre séjour,
il est important de changer souvent votre linge pour respecter les règles d'hygiène.



Les repas

Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 8 heures.
Le déjeuner est servi entre 12 heures à 12h30.
Le dîner est servi entre 18h30 et 19 heures.

La semaine :

Vous avez 2 menus au choix le midi et 1 menu le soir.

L'hôtesse repas vient dans votre chambre entre 9h30 et 11h30

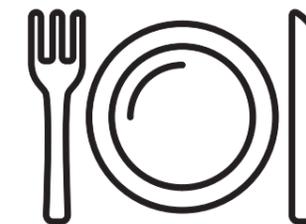
pour connaître le menu que vous avez choisi, sauf :

- Si vous avez un régime particulier,
- Si vous êtes à la Villa Colibri.

Le samedi et le dimanche :

Vous avez 1 menu le midi et 1 menu le soir.

Vous pouvez demander à rencontrer un diététicien.
Un diététicien est un spécialiste de l'alimentation.



Votre séjour

Les accompagnants

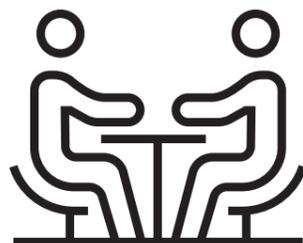
Pendant votre séjour, votre famille peut manger le midi au restaurant de la Polyclinique. Vous pouvez inviter 2 personnes maximum pour le repas du midi. Des tickets sont en vente à l'accueil, tous les jours à partir de 10h30. Le prix du repas est disponible à l'accueil. Le restaurant est ouvert du lundi au vendredi, de 12 heures à 13h45.

Si vous avez une chambre individuelle, vous pouvez demander un lit pour un accompagnant. L'accompagnant qui passe la nuit avec vous peut avoir un repas le soir s'il le souhaite.

Pour cela, il faut :

- Acheter un ticket à l'accueil principal,
- Commander le repas 1 jour avant à l'hôtesse qui passe dans la chambre.

Des salles de convivialité sont disponibles dans les services.



Les horaires de visites

Les visites se font entre 12 heures et 19h30.

Pour une visite en dehors de ces horaires, il faut demander à l'infirmier responsable du service.

Pour l'Unité Cognitivo-Comportementale (UCC), les horaires de visites sont :

- Du lundi au vendredi entre 16 heures et 18h30,
- Le samedi, le dimanche et les jours fériés, entre 15 heures et 18h30.

L'UCC est un service qui s'occupe des patients qui ont la maladie d'Alzheimer, en situation de crise, avec des troubles du comportement. La maladie d'Alzheimer est une maladie qui entraîne une perte de mémoire, d'autonomie...

Pour votre repos et celui des autres patients, il faut demander aux visiteurs de :

- Mettre leur téléphone portable en silencieux ou l'éteindre,
- Limiter le nombre de visiteurs,
- Limiter la durée des visites,
- Être silencieux dans les couloirs,
- Respecter le repos des autres malades.

Les professionnels peuvent demander aux visiteurs de sortir de votre chambre au moment :

- De la visite du médecin,
- Des soins,
- Du bio nettoyage.

Le bio nettoyage est une technique de nettoyage pour éliminer les microbes.



Votre séjour

Le studio colibri

Si vous voulez voir un proche à la Polyclinique et que vous habitez loin, vous pouvez dormir au Studio Colibri.

Le studio Colibri est un petit appartement. Il est situé au 1^{er} étage de la Polyclinique.

Le logement

Le studio Colibri est composé de :

- 2 lits simples,
- 1 cuisine,
- 1 salle de bains,
- 1 télévision.

Les draps du lit sont fournis.

Vous devez prendre votre serviette de bain.

La cuisine est composée de :

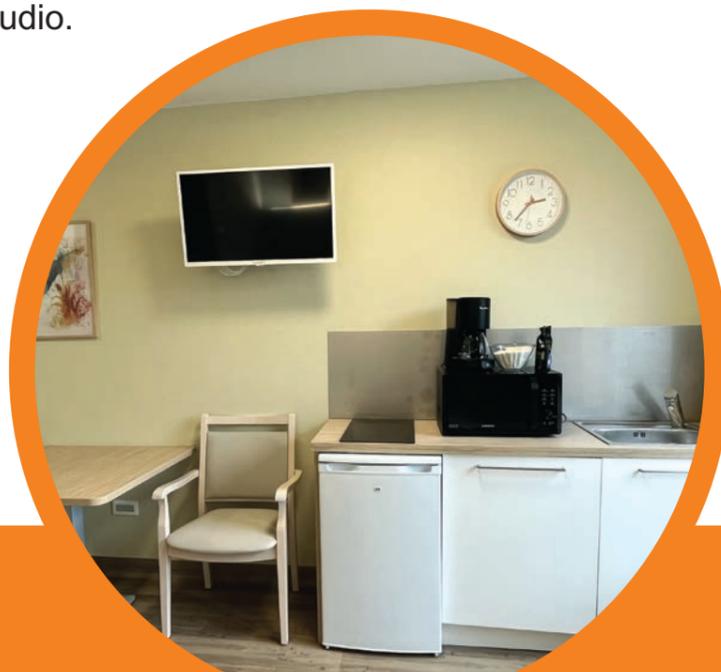
- 1 micro-ondes,
- 1 réfrigérateur,
- 1 plaque de cuisson.

Les repas

Le prix du petit-déjeuner fait partie du prix de location du studio.

Vous pouvez manger le midi et le soir.

Pour réserver un repas, il faut acheter un ticket à l'accueil principal. Les prix des repas sont disponibles à l'accueil.



Le Wifi

Si vous voulez du Wifi, c'est-à-dire internet sans fil, vous devez aller à l'accueil principal.



Le séjour

Quand vous arrivez avant 19h30, il faut vous présenter à l'accueil.

Quand vous arrivez après 19h30, il faut :

- Appeler le 03 28 58 60 00
- Sélectionner « Autre demande » sur votre téléphone
- Entrer par l'entrée des urgences.



Le paiement de votre séjour se fait quand vous arrivez, ou quand vous partez.

Les règles

Il faut respecter la tranquillité des patients. Il est interdit de fumer dans le studio et dans la Polyclinique.

Les animaux de compagnie sont interdits.



Les tarifs

Les tarifs du séjour sont affichés dans les étages.

La réservation

Pour réserver le studio Colibri, il faut :

- Appeler le 03 28 58 60 00
- Écouter le message téléphonique
- Sélectionner « Autre demande »

**AUTRE
DEMANDE**



Votre séjour

La courtoisie

La courtoisie, c'est être poli, être aimable. Le personnel respecte votre personnalité et votre dignité.

La dignité, c'est le respect que l'on doit à une personne. Le personnel respecte aussi la politesse envers :

- Les patients,
- Le personnel,
- Les visiteurs,
- Les bénévoles des associations.

Les cultes

Si vous voulez qu'un représentant de votre religion vous rende visite, vous pouvez le demander à l'infirmier responsable. Les équipes d'aumônerie sont au service des malades et de leur famille. Il s'agit du service de religion présent dans les établissements publics, comme les hôpitaux.

L'aumônerie catholique :

Les bénévoles sont à votre écoute :

- Le mardi,
- Le jeudi après-midi.

Vous pouvez appeler un membre de l'équipe au 06 87 16 79 15.

L'aumônerie musulmane :

Vous pouvez appeler :

- Monsieur Saïdi Bahssine, au 06 62 46 05 37
- Madame Aïcha Elmadaoui, au 03 28 61 75 95



La sécurité

Nous respectons toutes les règles de sécurité en cas d'incendie.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans toutes les pièces communes.

Vous devez connaître ces règles pour votre sécurité.

En cas de problème, il faut rester calme et écouter le personnel.

Pour la sécurité de tous,

vous et les visiteurs n'avez pas le droit d'apporter :

- Une arme à feu,
- Un objet qui pourrait servir d'arme, comme un couteau, un cutter...
- De l'alcool,
- Des drogues,
- Des matières dangereuses.

Si cette consigne de sécurité n'est pas respectée, votre responsabilité peut être engagée.

Le tabac

Nous respectons la loi concernant le tabac.

Pour le bien et la sécurité de tous, il est strictement interdit de fumer dans tout l'établissement.

Il est aussi interdit de fumer une cigarette électronique.

En cas de problème, vous pouvez être tenu responsable.



Votre séjour

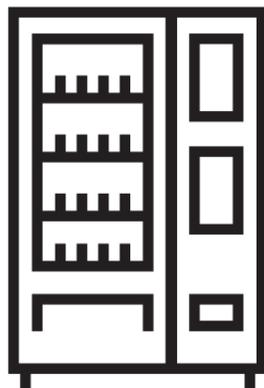
La cafeteria

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition à l'accueil au rez-de-chaussée.

Ils proposent :

- Des boissons chaudes et fraîches,
- Des confiseries,
- Des sandwiches,...

Vous devez payer avec votre carte bancaire ou des pièces de monnaie.



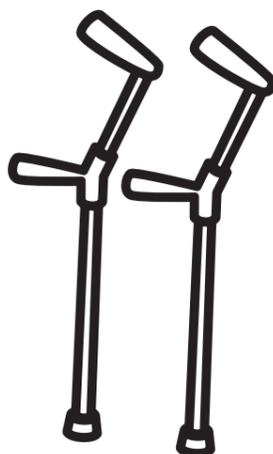
Les prestataires

Quand vous sortez de l'hôpital, le médecin peut vous dire d'acheter ou de louer un matériel.

Par exemple, il peut vous demander d'acheter des béquilles. Vous êtes libre de choisir le prestataire.

Le prestataire est l'endroit où vous achetez votre matériel.

Le médecin peut vous aider à choisir votre prestataire.



Votre sortie



Votre sortie

Pour quitter le service, vous devez avoir :

- Votre courrier de sortie,
- Vos radios,
- Vos résultats d'examens de laboratoire,
- Une ordonnance.

Vous pouvez demander ces documents à l'infirmier.



La facturation

À votre sortie de la Polyclinique, vous ou une personne de votre famille devez aller au service facturation.

Ce service est ouvert entre 10h30 et 12h30 et entre 13h30 et 17 heures.

Si vous avez donné trop d'argent pour le téléphone ou pour la télévision, vous serez remboursé.

Si vous n'avez pas de mutuelle ou si vous n'êtes pas pris en charge à 100% en invalidité, vous devrez payer les frais restant à votre charge.

Le service facturation vous donnera un bulletin de séjour et une facture détaillée.

Le bulletin de séjour est un document qui contient des informations sur votre hospitalisation.

Pour contacter le service de facturation, **appelez le 03 28 58 60 29.**



Le questionnaire de satisfaction

Nous vous donnons un questionnaire à votre sortie. Vous pouvez écrire vos avis et vos idées.



Il faut donner le questionnaire à un professionnel, ou le mettre dans la boîte aux lettres qui se trouve dans le couloir du service.



Votre avis est important pour nous.

Un autre questionnaire est disponible sur le site internet **www.handifaction.fr**. L'association handidactique reçoit vos avis sur la qualité de l'accès aux soins pour les personnes qui ont un handicap.



Vous pouvez vous faire aider par un proche ou un professionnel pour compléter le questionnaire.



Ce questionnaire vérifie que la charte Romain Jacob est bien appliquée.

handifaction

Vous allez recevoir un mail avec un autre questionnaire. Ce questionnaire s'appelle « e-satis ». Il est important de le remplir.



Votre sortie

Le transport

Si vous devez quitter l'établissement en ambulance, vous aurez une prescription médicale de transport. L'infirmier appellera l'ambulance de votre choix.



Une prescription médicale de transport est une ordonnance que le médecin vous donne, pour avoir un moyen de transport adapté à votre état de santé.



Si vous avez une mutuelle, la prise en charge se fait directement.

Pour respecter la loi et les règles de la sécurité sociale, les tarifs des ambulances peuvent changer en cours d'année.



Informations importantes



Informations importantes

Les plaintes et réclamations

Si vous souhaitez déposer une réclamation vous devez le faire par écrit à :

Polyclinique de Grande-Synthe
À l'attention du Directeur
Avenue de la Polyclinique
BP 20 159

59792 Grande-Synthe Cedex

ou par mail à :

direction@pg-s.com



Accès au dossier médical

La loi dit que vous pouvez avoir accès aux informations de votre dossier médical.

Qui peut demander à voir votre dossier médical ?

- Vous en tant que patient,
- L'ayant droit d'une personne décédée, sauf si la personne décédée a écrit son refus.

Un ayant droit est une personne de la famille du patient qui possède son droit.

Par exemple : un enfant est l'ayant droit d'un parent décédé.

D'autres personnes peuvent avoir accès à votre dossier :

- Les personnes qui ont l'autorité parentale pour un mineur et avec son accord.
- La tutelle (ou habilitation familiale) pour le patient majeur protégé et avec son accord.

La tutelle (ou habilitation familiale) est une mesure de protection et de représentation juridique prononcée par le juge des tutelles. Elle permet de protéger une personne majeure.

- Le médecin traitant



Vous devez envoyer une demande écrite avec vos motivations à :

Polyclinique de Grande-Synthe
À l'attention du directeur
Avenue de la Polyclinique
BP 20159
59 792 Grande-Synthe Cedex

Pour avoir votre dossier, nous vous demandons votre pièce d'identité. Nous vous envoyons un formulaire à remplir.

Pour avoir votre dossier, vous pouvez :

- Venir le voir sur place,
- Avoir une photocopie de votre dossier sur place,
- Recevoir les photocopies à votre domicile avec accusé de réception.

Vous payez les frais de photocopies et les frais d'envoi.

Le délai d'envoi ou de consultation est de :

- 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans
- 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans

La Polyclinique garde les dossiers :

- 20 ans après la dernière venue du patient,
- 10 ans après le décès du patient.



La Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée est un document où sont expliqués les droits de la personne hospitalisée. La charte est affichée dans les étages et à l'accueil.

Informations importantes

Le don d'organe

Le don d'organe a pour but de sauver des vies humaines par la greffe.

Vous pouvez donner vos organes de votre vivant.

Les organes qu'il est possible de donner sur une personne vivante sont :

- Un rein,
- Une partie du foie,
- Plus rarement un poumon.

Vous pouvez donner vos organes à votre décès

en état de mort encéphalique.

C'est la destruction du cerveau suivi d'un arrêt du cœur.

Le cœur et la respiration sont maintenus par des machines.

La loi dit que :

Quand une personne décède et qu'elle n'a pas refusé de son vivant de donner ses organes, elle est donc d'accord pour les donner.

La personne peut faire l'objet de prélèvement d'organes et de tissus, selon la loi Bioéthique.

La loi Bioéthique est une loi pour le respect du corps humain et l'utilisation des éléments et produits du corps humain.



Depuis septembre 1998, les personnes peuvent faire connaître leur refus en demandant leur inscription sur le Registre National des Refus. Elles garderont donc leurs organes après leur mort.



Le don du corps à la science

Donner son corps à la science, c'est donner son corps mort à l'Université pour que les étudiants en médecine apprennent l'anatomie. L'anatomie est l'étude des organes d'un être humain.

Le corps n'est pas rendu à la famille et des frais doivent être payés pour l'incinération.

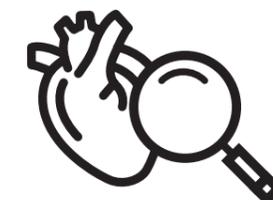
Il faut s'adresser à la faculté de médecine pour avoir des informations. Cette possibilité est réservée aux personnes de plus de 18 ans.

Les personnes qui ne peuvent pas faire cette démarche sont :

- Les personnes de moins de 18 ans,
- Les personnes de plus de 18 ans sous tutelle (ou habilitation familiale).

Le choix de donner son corps est une démarche personnelle qui n'est pas définitive.

Il est possible de changer d'avis à tout moment. Il faut faire connaître sa décision de manière claire par exemple dans les directives anticipées.



Informations importantes

La Protection des Données

La loi **RGPD**, c'est la loi sur le **R**èglement **G**énéral de **P**rotection des **D**onnées.

Les données sont des informations personnelles par exemple :

- Votre nom,
- Votre date de naissance,
- Vos informations médicales...

La loi RGPD protège vos données pour ne pas qu'elles soient vues par tout le monde.

La Polyclinique respecte la loi RGPD.

Les données reçues par l'établissement sont utiles pour votre prise en charge.



Vos données sont consultées par l'équipe pour votre prise en charge.

Vos données peuvent être partagées avec les organismes publics ou avec des prestataires de l'établissement.

Des prestataires sont des personnes ou des entreprises qui fournissent des services à des clients.

Par exemple, la sécurité sociale est un organisme public.

Par exemple, le laboratoire d'analyses médicales est un prestataire.

Sans opposition de votre part, nous transmettons vos informations médicales sur l'espace PREDICE

et sur votre espace santé.

PREDICE est une plateforme de partage d'informations médicales entre les professionnels de santé.



La Polyclinique garde vos données le temps nécessaire pour bien faire son travail,

ou pendant le temps que la loi décide.

Après, vos données sont effacées.

Vous avez des droits sur vos données personnelles par exemple :

- Aller voir les données que la Polyclinique a sur vous,
- Demander une copie de vos données,
- Demander de changer vos données...

Vous pouvez contacter ce service par e-mail : dpo@pg-s.com

Comités et politiques



Comités et politiques

La commission des usagers



La **Commission Des Usagers** (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. La CDU veille au respect des droits des usagers.

La CDU :

- Informe et facilite les démarches des usagers et de leurs proches,
- Reçoit les avis des usagers,
- Reçoit les propositions des usagers,
- Examine les plaintes et les réclamations,
- Créer le projet des usagers.

L'objectif est d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients et de leur famille.



Cette commission est composée de :

- **Madame Cécile Gozé**
Représentant légal de l'établissement
- **Madame Céline Willemart**
Représentant Direction suppléant
Vice-Président de la CDU
Médiateur non médical titulaire
- **Docteur Audrey Busselez**
Médiateur médical titulaire
- **Docteur Djamila Bouchedda**
Médiateur médical suppléant

Un suppléant est un remplaçant.

- **Madame Nathalie Mylle**
Médiateur non médical suppléante
- **Monsieur Pascal Duytsche**
Président de la CDU,
Représentant des usagers titulaire
Vous pouvez l'appeler au 06 80 30 24 72
- **Monsieur Luc Blanquart**
Représentant des usagers titulaire
Vous pouvez l'appeler au 06 71 22 77 81
- **Monsieur Philippe Lesur**
Représentant des usagers suppléant
- **Madame Marie-Pierre Herbin Legris**
Représentant des résidents et des familles de la Villa Colibri
- **Madame Chantal Vanelle**
Représentant du Comité Directeur
- **Madame Maserette Pernock**
Représentant personnel titulaire
- **Madame Anaïs Vandenberghe**
Représentant personnel suppléant
- **Madame Frédérique Loose**
Représentant Comité Social et Economique (CSE)

Le CSE est l'une des assemblées représentatives du personnel dans l'entreprise. Il a pour mission de gérer le budget social de l'entreprise et de proposer des avantages sociaux et culturels aux salariés et à leur famille.



Comités et politiques

Le projet des usagers

Le projet est écrit par :

- Les Représentants des Usagers,
- Le personnel de la Polyclinique,
- Les associations de bénévoles de la Polyclinique.

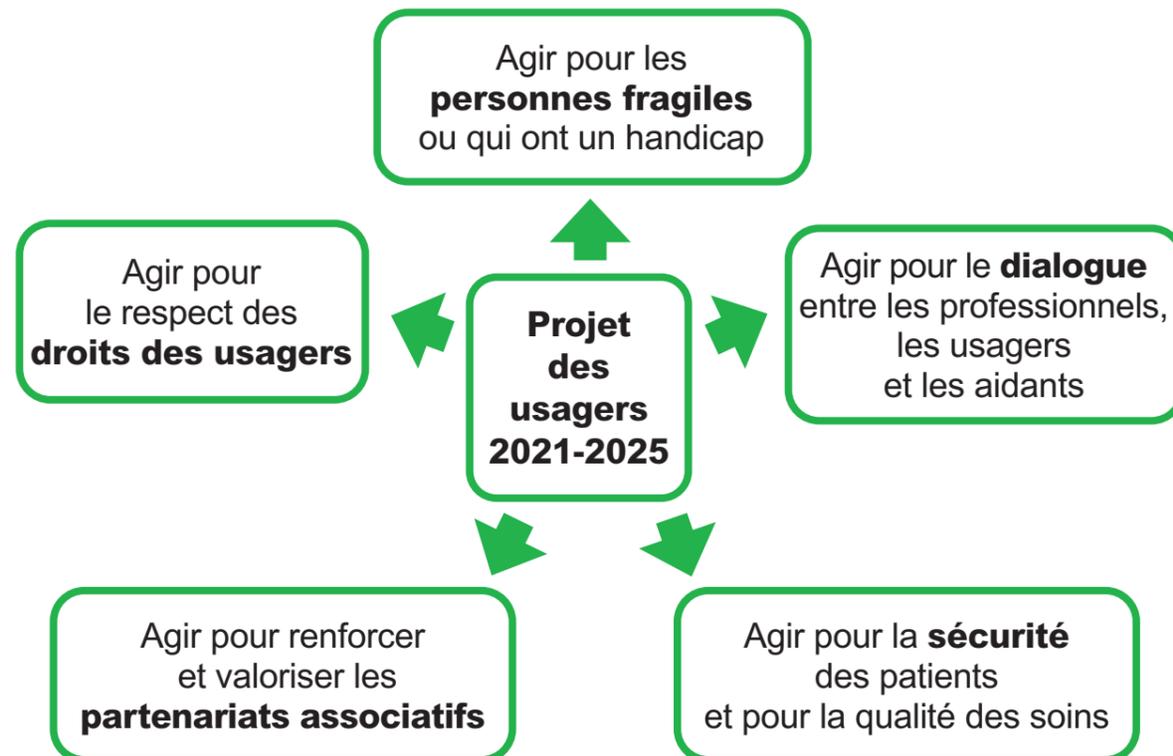
L'objectif du projet est d'améliorer les parcours de soins.

Si vous souhaitez plus d'informations vous pouvez demander le dépliant ou scanner le QR code.

Vous pouvez écrire aux Représentants des Usagers à cette adresse mail : cdu-ru@pg-s.com



SCANNEZ LE QR CODE !

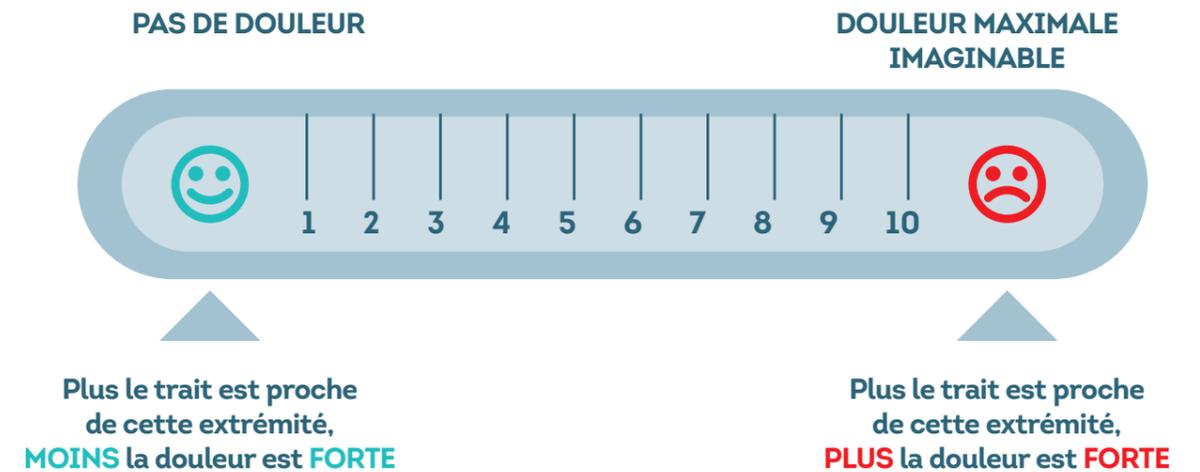


Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et l'infirmier douleur s'engagent à améliorer la prise en charge de votre douleur pendant votre hospitalisation.

Pour réduire votre douleur, l'équipe soignante a besoin de la connaître avec précision pour vous donner les médicaments adaptés.

Ci-dessous un exemple de méthode pour évaluer votre douleur :



Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Ce comité propose des actions pour améliorer vos repas.

Il est composé de plusieurs professionnels de différents métiers.

Par exemple :

- Des médecins,
- Des diététiciens,
- Des infirmiers...



Comités et politiques

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)

Depuis des années, la Polyclinique s'engage dans une lutte contre les infections nosocomiales.

Une infection nosocomiale est une infection attrapée dans un milieu médical, par exemple un hôpital.

Cette infection peut apparaître 48 heures après un séjour médical, alors qu'elle n'existait pas avant l'hospitalisation.

Pour organiser la prise en charge du risque infectieux, il y a une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Cette équipe est composée de :

- Un biologiste,
- Un infirmier hygiéniste.

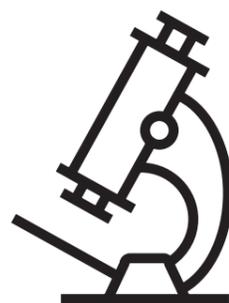
L'EOH agit pour améliorer la qualité de l'hygiène de l'hôpital.

L'EOH se base sur le programme national de prévention des infections.

Les thèmes principaux sont :

- La surveillance des Infections nosocomiales et des bactéries résistantes aux antibiotiques,
- La formation du personnel soignant,
- La rédaction de règles de bonnes pratiques,
- Le suivi régulier de la qualité de l'eau et de l'environnement.

L'hygiène est l'affaire de tous. Votre participation est indispensable.



Pendant votre hospitalisation, vous devez vous laver les mains avec de la solution hydro-alcoolique.

Les solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans les lieux de passage et dans votre chambre.

Les solutions hydro-alcooliques sont des produits liquides qui s'utilisent sans eau et qui tuent les microbes.

Pour tout renseignement sur l'hygiène, l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène est à votre disposition au 03 28 58 60 82.



La politique qualité et gestion des risques

En octobre 2021, la Polyclinique de Grande-Synthe est certifiée « Qualité des soins confirmée » par la Haute Autorité de Santé (HAS). La Polyclinique est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques.

Pour cela, elle prend en compte les remarques des patients et des familles.

Quand vous répondez au questionnaire, et que vous donnez votre avis, vous participez à cette démarche.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont disponibles :

- À l'affichage dans le hall d'accueil,
- Sur la page d'accueil de notre site internet, dans la rubrique « Démarche Qualité »,
- Sur le site internet QualiScope.

Pour calculer les indicateurs de qualité et de sécurité des soins, votre dossier médical peut être tiré au sort et regardé par la Haute Autorité de Santé.



Polyclinique de Grande-Synthe

Avenue de la Polyclinique

BP 20159 - 59792 Grande-Synthe

Tél. : 03 28 58 60 00

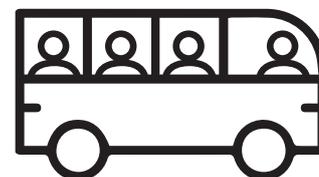
www.polyclinique-grande-synthe.com

Elle est située
sur la commune
de Grande-Synthe,
en bordure de l'autoroute A16,
sorties n° 54 A Moulin
et 54 B Courghain.



Elle est desservie
par les lignes de bus gratuites :

- **Arrêt "Polyclinique"**
Ligne C1 - C2
- **Arrêt "Jardin public"**
Lignes C1 - C2 - C4 - 17 - 19



Rejoignez-nous sur
les réseaux sociaux !

