

Livret d'accueil



Sommaire

Votre entrée Page 5

Votre séjour Page 7

Votre sortie Page 27

Informations importantes Page 31

Comités et politiques Page 37

Mot du directeur

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.

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

Pour ce projet européen, la France est représentée par :

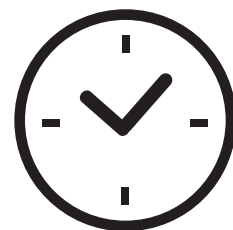
- Les Papillons Blancs de Dunkerque,
- L'UNAPEI, la fédération française des associations de personnes déficientes intellectuelles,
- L'association Nous aussi.

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 une pièce d'identité, par exemple :

- Votre carte d'identité,
- Votre passeport,
- Votre titre de séjour,
- Votre livret de famille, pour les personnes de moins de 18 ans



Vous devez aussi apporter :

- Votre convocation,
- Votre carte vitale, ou votre attestation de sécurité sociale,
- Votre carte de mutuelle, ou le document de prise en charge, ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU).
- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos résultats d'examens : radios, bilans sanguins,
- Les dernières ordonnances de vos médicaments,
- Les médicaments que vous prenez.



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,
- 1 table de chevet,
- 1 appel malade avec interphone, c'est un système qui permet d'appeler le personnel,
- 1 téléviseur avec télécommande,
- 1 téléphone.

À votre entrée,
nous vous donnons votre numéro de téléphone.

Pour appeler,
vous devez payer un acompte.
Si vous ne payez pas d'acompte,
les personnes de l'extérieur
pourront quand même vous contacter
en appelant l'accueil
ou sur votre numéro direct.

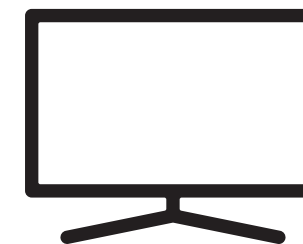
Il y a aussi **le wifi**,
c'est-à-dire internet sans fil.
Vous devez payer pour avoir le wifi.
La vitesse d'internet n'est pas garantie.

Si pendant votre séjour,
vous remarquez une panne dans votre chambre,
vous devez informer un professionnel du service.
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.

Pour payer,
vous ou un proche devez aller à l'accueil.



Internet et les réseaux sociaux

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

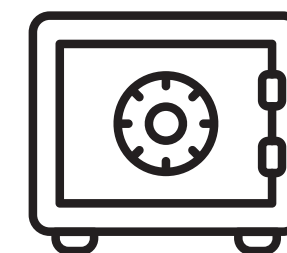


Votre argent et vos objets de valeur

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.

Scannez
le QR code !



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.

Scannez
le QR code !

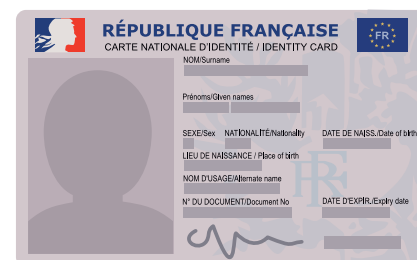


La vérification de votre identité

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

L'identité est :

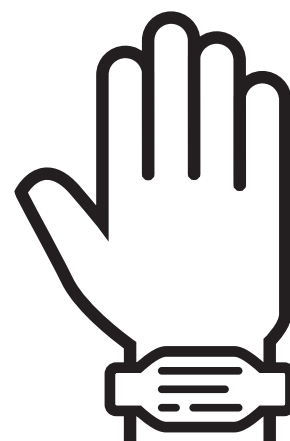
- Votre nom de naissance,
- Votre prénom,
- Votre sexe,
- Votre date de naissance.



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 travaillent avec les services médico-sociaux et sociaux. Par exemple, elles aident à trouver des solutions pour payer les frais d'hospitalisation.

Les services médico-sociaux et sociaux sont des services qui aident les personnes en difficulté.

Ces services permettent aux personnes d'avoir :

- Des conseils pour éviter de tomber malade,
- Des soins,
- Un suivi médical à l'hôpital,
- Un suivi médical en ville.

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 leurs papiers,
- 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 est une personne qui aide les autres gratuitement.

Une association regroupe des personnes qui ont le même but.

Les bénévoles sont là pour :

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

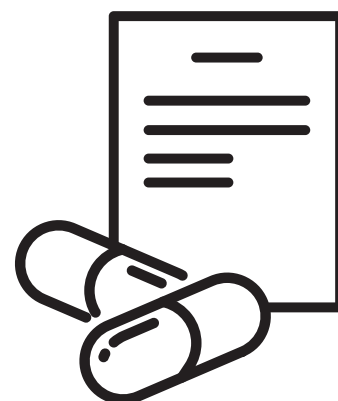


Vos médicaments personnels

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.



? 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.



Vous devez prendre uniquement 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 se fait seulement si le médecin est d'accord et pour des médicaments très particuliers.



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

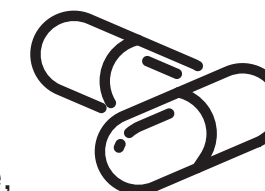
À la fin de votre hospitalisation, le médecin vous donne une ordonnance de sortie.

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 obligatoirement apporter les vêtements et les objets personnels nécessaires.

Par exemple :

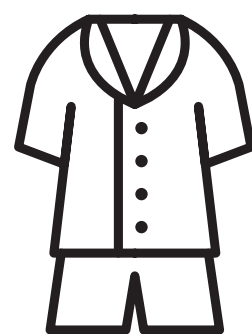
- Vos vêtements,
- Votre pyjama,
- Vos sous-vêtements.

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 et 12h30.
Le dîner est servi entre 18h15 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 8h30 et 10h30

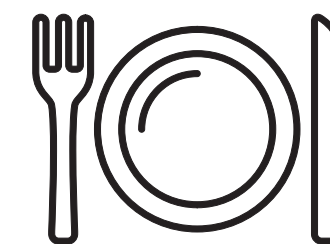
pour connaître le menu que vous avez choisi, sauf :

- 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.



Les accompagnants

Le midi

Pendant votre séjour,
2 personnes maximum peuvent manger le midi
au restaurant de la Polyclinique.
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.

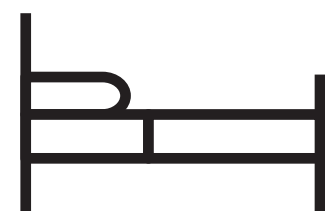
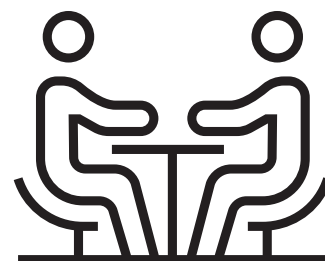
Le soir

Si vous avez une chambre individuelle,
vous pouvez demander un lit
pour un accompagnant
au professionnel du service.
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 à votre disposition
dans les services.



Les horaires de visite

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 18 heures,
- Le samedi, le dimanche et les jours fériés,
entre 15 heures et 18 heures.

Chaque patient peut recevoir

2 personnes maximum par visite.

L'UCC est un service qui s'occupe des patients
qui ont une maladie
entraînant une perte de mémoire, d'autonomie
avec des troubles du comportement.

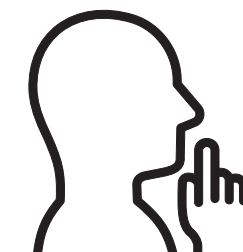
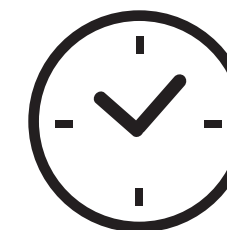
Pour votre repos et celui des autres patients,
il faut demander aux visiteurs de :

- 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

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

Si vous voulez voir un proche à la Polyclinique
et que vous habitez loin,
vous pouvez dormir au Studio Colibri
pour 3 nuits maximum.

La réservation

Pour réserver le studio Colibri, vous devez :

- Appeler le 03 28 58 60 00,
- Écouter le message téléphonique,
- Taper 6 sur votre téléphone pour sélectionner « Autre demande »

Le logement

Le studio Colibri est composé de :

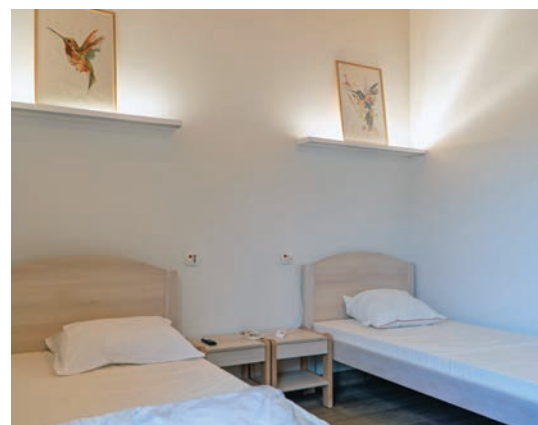
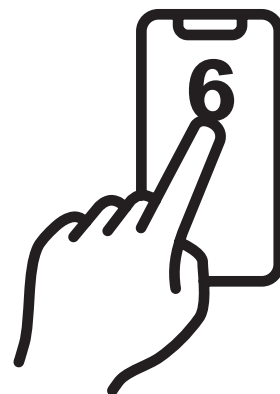
- 2 lits simples,
- 1 cuisine,
- 1 salle de bains,
- 1 télévision.

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
dans le studio.

Pour réserver un repas,
vous devez 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

Si vous arrivez avant 19h30,
vous devez vous présenter à l'accueil.

Si vous arrivez après 19h30, vous devez :

- Appeler le 03 28 58 60 00,
- Taper 6 sur votre téléphone pour sélectionner « Autre demande »
- Entrer par l'entrée des urgences.

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

Les règles

Vous devez 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.



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,
- 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 services

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

La Polyclinique est un lieu de santé sans tabac.

Nous respectons la loi sur 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
dans l'établissement.

En cas de problème,
vous pouvez être tenu responsable.

Une zone fumeur est installée
à l'extérieur.



Votre séjour

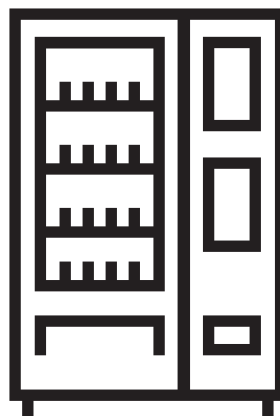
La cafeteria

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.



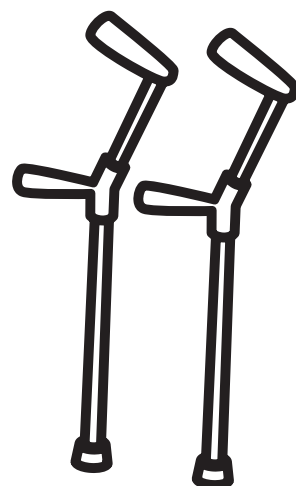
Les prestataires

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
et vos comptes rendus,
- 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 un proche
devez aller au service facturation.

**Ce service est ouvert de 10 heures à 12 heures
et entre 13h30 et 16 heures.**

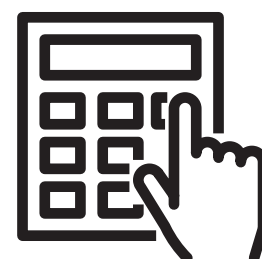
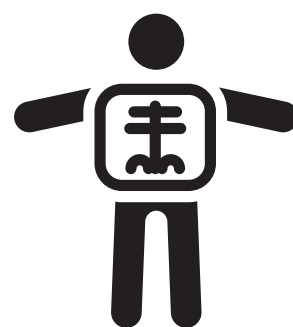
Si vous avez donné trop d'argent pour le téléphone
ou pour la télévision,
vous serez remboursé.

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 peut vous donner
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
pendant les heures d'ouverture.



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.

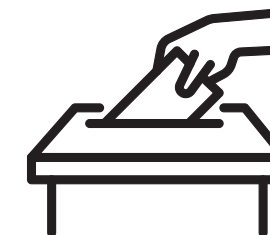
Votre avis est important pour nous.

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

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.



**Scannez
le QR code !**



handifaction



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.



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.
- Tout autre personne désignée par le patient et avec son accord.

Scannez
le QR code !



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 qui explique les droits de la personne hospitalisée. La charte est affichée dans les étages et à l'accueil.

Scannez
le QR code !



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 prendre 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.

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) sous certaines conditions.

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 :

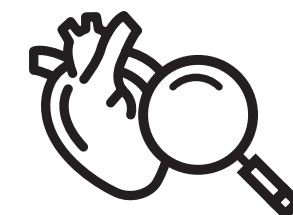
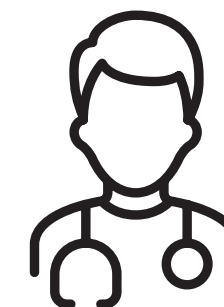
- Les personnes de moins de 18 ans,
- Les personnes de plus de 18 ans sous tutelle (ou habilitation familiale) sous certaines conditions.

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

Le **RGPD**, c'est 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...

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

La Polyclinique respecte la loi RGPD.

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

Vos données peuvent être partagées avec les organismes publics ou les organismes privés 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.

Si vous êtes d'accord, nous mettons vos informations médicales sur « MON ESPACE SANTÉ »

« MON ESPACE SANTÉ » est une plateforme personnelle et sécurisée qui partage vos informations médicales entre vous et les professionnels de santé.

Par exemple : médecin traitant, kinésithérapeute, infirmier libéral...

La Polyclinique garde vos données le temps nécessaire et pendant le temps que la loi décide.

Vous avez des droits sur vos données personnelles par exemple :

- Demander de voir les données que la Polyclinique a sur vous,
- Demander une copie de vos données,
- Demander qui a été lire vos données.

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



Comités et politiques



Comités et politiques

La commission des usagers



La **C**ommission **D**es **U**sagers (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.

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

Cette commission est composée de :

- **Madame Cécile Gozé**
Représentant légal de l'établissement
 - **Madame Céline Willemart**
Présidente de la CDU
Représentant Direction suppléant
Médiateur non médical titulaire
- Un suppléant est un remplaçant.
- **Docteur Audrey Busselez**
Médiateur médical titulaire



- **Docteur Djamila Bouchedda**
Médiateur médical suppléant

- **Madame Nathalie Mylle**
Médiateur non médical suppléant

- **Monsieur Philippe Lesur**
Vice-président de la CDU
Représentant des usagers titulaire

- **Monsieur Luc Blanquart**
Représentant des usagers titulaire

- **Madame Marie-Pierre Herbin Legris**
Représentant des usagers suppléant
Représentant des résidents et des familles de la Villa Colibri

- **Madame Evelyne Spilliaert**
Représentant des usagers suppléant

- **Madame Chantal Vanelle**
Représentant du Comité Directeur

- **Madame Maserette Pernock**
Représentant personnel titulaire

- **Madame Anaïs Vandenberghe**
Représentant personnel suppléant

- **Madame Mathilde Douchy**
Responsable qualité et gestion des risques

- **Madame Aurélie Bratz**
Mandataire judiciaire

- **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.

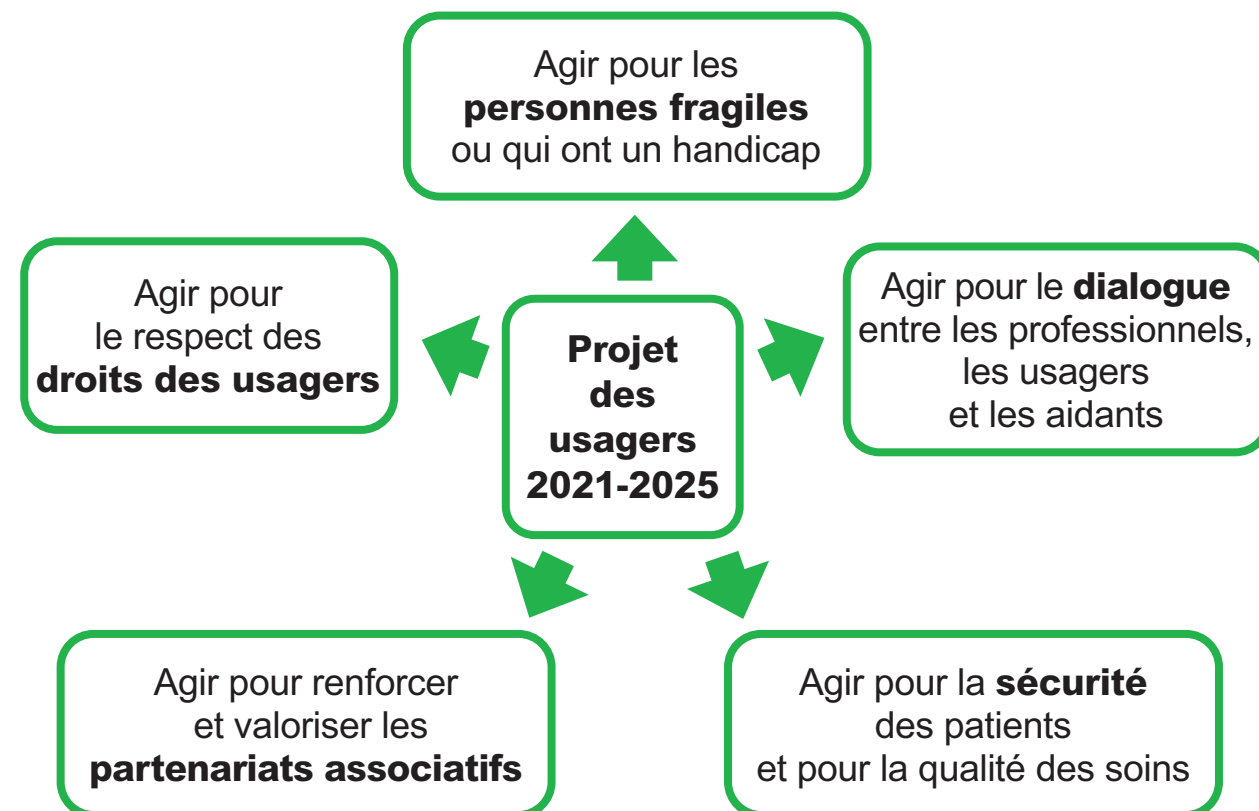
L'objectif du projet est d'améliorer les parcours de soins.

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 !**

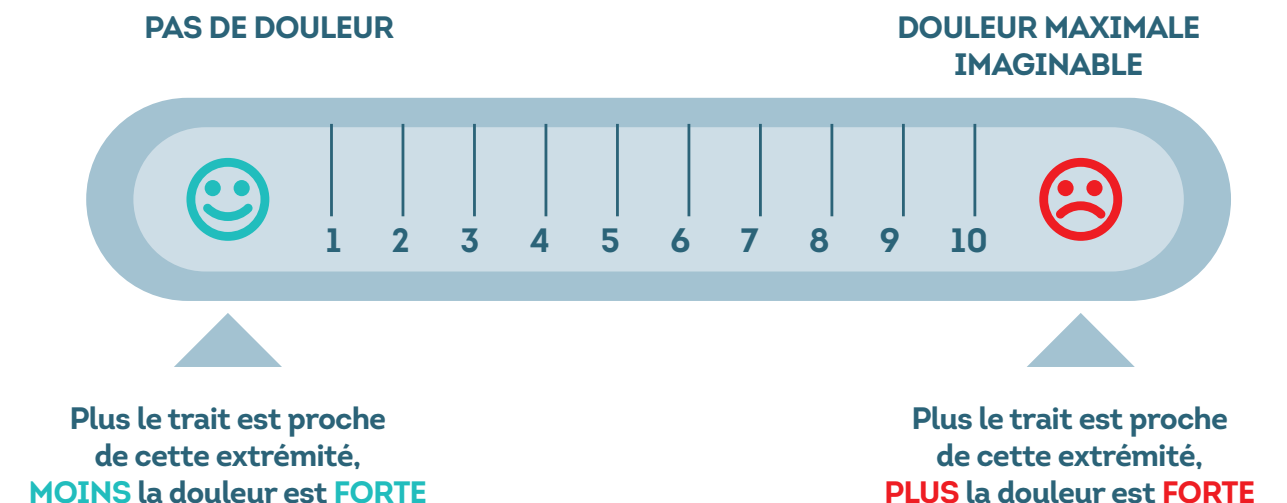


Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

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 et les solutions 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 médecin hygiéniste,
- Un infirmier hygiéniste.

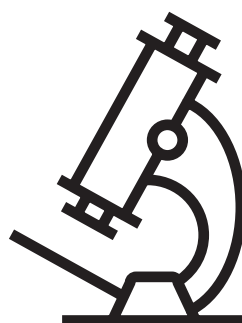
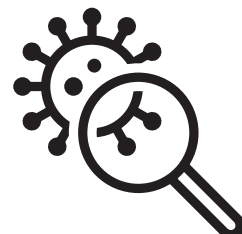
L'EOH agit pour améliorer la qualité de l'hygiène de l'hôpital.

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 2025, 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

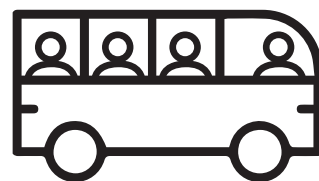
www.polyclinique-grande-synthe.com

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 !



Polyclinique
Grande Synthe