

Le livret d'accueil de la
Polyclinique du Parc
Bar-le-Duc



Notre métier Votre santé

BIENVENUE

BIENVENUE A LA POLYCLINIQUE DU PARC

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre état de santé nécessite votre hospitalisation à la Polyclinique du Parc, établissement agréé et conventionné avec différents Organismes de Sécurité Sociale et de nombreuses mutuelles.

Cette brochure a été éditée à votre intention et tient lieu de règlement intérieur. Elle comprend de nombreuses précisions vous permettant une prompt adaptation à la vie que vous allez mener pendant quelque temps afin de recevoir les soins que votre état nécessite.

Par leur dévouement et leur compétence, la Direction, l'Equipe Médicale, et le Personnel de la Polyclinique ont pour seul but de rendre votre séjour plus agréable et vous acheminer le plus rapidement possible dans la voie de la guérison.

Pour nous aider dans notre tâche, sachez que nous vous serons toujours reconnaissants de nous faire part de vos suggestions, de vos remarques, et de vos critiques, en remettant à votre sortie le questionnaire annexé à ce livret.

A tout moment, vous pouvez demander à être reçu par un Représentant de la Direction en appelant directement le 03 29 79 58 02 ou en vous adressant à l'hôtesse d'accueil de la clinique, afin de faire part de vos suggestions, observations ou réclamations.

Soyez assuré que tout sera mis en œuvre pour un prompt et complet rétablissement de votre santé, afin de retrouver rapidement, et dans les meilleures conditions, votre milieu familial et votre cadre habituel de vie.

Nous vous remercions de votre confiance.

Président Directeur Général
Docteur Thierry Colson

Directeur Général
Docteur Daniel Hermant

Directeur
Monsieur Patrick Jonckheere

INFORMATIONS GÉNÉRALES



Votre admission

Admission : 24h sur 24 si besoin est, vous serez accueilli par des praticiens de toutes disciplines.

Téléphone : 03 29 79 58 58

Les soins avant toute chose : aucune formabilité préalable ne sera exigée. Invitez un membre de votre famille à se présenter au plus vite au bureau des entrées, afin de régulariser votre dossier administratif.

Admission normale : Votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation pour une intervention programmée. Les services administratifs de la Polyclinique du Parc se chargeront d'effectuer, pour votre compte, la demande de prise en charge auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie. C'est vous qui ferez la demande de prise en charge auprès de votre Mutuelle.

Dans l'un ou l'autre cas, vous devez vous munir des documents ci-après :

- Votre carte d'identité ou votre permis de conduire ou votre livret de famille
- Votre carte vitale et son attestation ou les trois derniers bulletins de salaire ou votre prise en charge au titre de couverture maladie universelle.

- Votre carte de mutuelle (accompagnée éventuellement des conditions de prise en charge) ou d'assurance ou d'attestation de versement de prise en charge complémentaire au titre de la couverture maladie universelle.
- Votre carnet de santé
- Les ordonnances des traitements en cours, tous les documents (analyses, radio...) demandés par le chirurgien ou l'anesthésiste
- Le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident de travail
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez
- Pour les personnes de nationalité étrangère travaillant en France, votre carte de séjour ou votre passeport ainsi que les documents demandés initialement aux patients de nationalité française
- Pour les forains, le carnet de circulation
- Le formulaire SE 352 pour les ressortissants d'Algérie.

Informations pratiques

Les bons de transport en ambulance et certificat d'arrêt de travail ou de prolongation sont à demander auprès du personnel soignant dès votre entrée ou au plus tard la veille de votre sortie.

Le bureau d'accueil vous délivrera des bulletins d'hospitalisation destinés à la Sécurité Sociale pour la perception de vos indemnités journalières.

Le patient est tenu de présenter son carnet de santé au médecin lors de chaque consultation ou en cas d'hospitalisation. Toutefois, le défaut de présentation ne peut faire obstacle à l'accès aux soins du patient.

Si le patient est mineur, le carnet de santé peut être présenté au médecin, soit par le mineur lui-même, soit par le détenteur de l'autorité parentale.

Le carnet de santé ne doit être remis qu'au personnel de l'établissement.

TÉLÉPHONE – TÉLÉVISION

Avec le souci permanent de rendre votre séjour toujours plus agréable, vous garderez le même numéro de téléphone, du jour d'entrée à la clinique jusqu'à votre sortie, même si vous changez de lit ou de chambre. C'est la standardiste qui enregistrera votre code.

Pour appeler un numéro extérieur, vous composerez simplement le « 1 » suivi de votre code confidentiel à 4 chiffres et le numéro de votre correspondant. Ce code vous sera communiqué par la standardiste, lors de votre entrée.

Pour être appelé directement par vos correspondants extérieurs, communiquez leur votre numéro de téléphone personnel donné par l'hôtesse d'accueil. Si vous en faites la demande, votre numéro de téléphone ne sera pas communiqué par la standardiste, il peut rester confidentiel.

Pour obtenir le standard, composez le : 9

Pour agrémenter le confort de nos patients, nous avons équipé chaque chambre d'un téléviseur couleur. Lors de votre entrée, nous vous remettons une télécommande pour le téléviseur de votre chambre.

VOTRE CHAMBRE

Les chambres de la clinique à un ou deux lits sont largement ouvertes vers l'extérieur.

Elles sont toutes équipées de cabinet de toilette avec douche et wc. Vous avez à votre lit et au wc une sonnette d'appel pour demander l'aide du personnel. Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande.

Nous ferons le maximum afin de vous donner satisfaction dans la mesure des chambres disponibles. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant au moment de la sortie. Le bureau d'accueil pourra vous donner de plus amples explications si cela vous était nécessaire.

Vos affaires personnelles

Nous vous invitons à apporter chemise de nuit ou pyjama, robe de chambre, linge de corps, rasoir, pantoufles, nécessaire de toilette, serviette de toilette, gants de toilette, mouchoirs.

Repas

Les différents menus proposés, adaptés à votre état de santé vous offrent la possibilité de choisir vos mets préférés et de composer ainsi votre repas. Le personnel vous apportera votre plateau et nous vous invitons à consommer votre repas dès qu'il vous est servi. Les horaires de repas sont les suivants :

Petit déjeuner : 7H30

Déjeuner : 12H00

Dîner : 18H15

D'autre part, une hôtesse est à votre service pour tous problèmes concernant vos menus spéciaux, et passe auprès de vous chaque jour.

De plus, un repas froid est servi lorsqu'un examen a lieu en fin de matinée. Un C.L.A.N. Commission de Liaison Alimentation et Nutrition est mis en place à la clinique. Ce CLAN a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle du patient et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentaire.

Une diététicienne s'occupe de l'évaluation et du contrôle de l'alimentation et des régimes alimentaires.

Un distributeur de boissons chaudes et froides et un distributeur de friandises sont disponibles dans le hall d'accueil.



Accompagnants

La présence d'une personne accompagnante est autorisée, dans les chambres particulières de jour comme de nuit moyennant facturation. D'une manière générale, la présence d'un parent est souhaitable lors de l'hospitalisation d'un jeune enfant. Des repas peuvent être servis, dans le cadre d'une hospitalisation. Se renseigner auprès de l'hôtesse ou du personnel soignant. Pour les enfants de moins de 10 ans, un abattement de 30% est accordé sur la facturation des frais d'accompagnant complet (nuit + 3 repas journaliers), et non sur chaque supplément pris séparément.

Hygiène hospitalière

Afin de maintenir la qualité des soins en permanence, une hygiène complète et régulière des chambres est réalisée par du personnel qualifié, ce programme peut occasionner quelques dérangements durant votre séjour. En effet, chaque jour, un bio-nettoyage est effectué dans votre chambre.

Nous vous remercions de prendre en compte ces impératifs qui n'ont que le souci de vous donner une qualité de soins toujours plus performante. D'autre part, en raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.



VOTRE SÉJOUR

- Les visites ont lieu de 10H00 à 20H00 tous les jours.
- Il est rappelé que les visites sont limitées à 3 personnes maximum par patient, ceci pour des raisons d'hygiène, de silence et de sécurité. Pour éviter des risques de contagion, il est recommandé de ne pas amener des enfants de moins de 10 ans.
- Attitude des visiteurs :
 - Ne pas fatiguer le patient et sa famille
 - Sortir au moment des soins
 - Respecter le silence
 - Respecter le personnel soignant et les autres patients
 - Respecter le matériel en s'abstenant de s'asseoir sur les lits, de toucher les téléviseurs, de jeter des détritrus par les fenêtres

Coiffeur - Pédicure

Vous pouvez, sauf, restriction médicale, prendre rendez-vous avec un pédicure ou coiffeur qui viendra dans votre chambre. Ces services étant extérieurs à la Polyclinique, les frais sont à votre charge.

Courrier

Le courrier adressé aux malades est distribué tous les jours. Les personnes hospitalisées peuvent faire déposer leur courrier à la réception qui en assurera l'expédition.

Réparations

Si, durant votre séjour, vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, n'essayez pas de réparer vous-même, avertissez le personnel soignant qui fera le nécessaire.

Culte

Tout malade, qui en exprime le désir, a la possibilité de recevoir le Ministre de son culte.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée

Signalez-le à l'hôtesse d'accueil et à la responsable des soins et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Enfants mineurs

Pour les enfants mineurs, il est demandé aux parents ou tuteurs une autorisation permettant aux chirurgiens ou spécialistes d'opérer ces enfants.

Au moment de l'admission d'un mineur, il est demandé à ses représentants légaux - père, mère ou tuteur - de signer l'autorisation d'opérer et de pratiquer les actes liés à l'opération. En cas de refus de signature, il ne peut - sauf cas d'urgence - être procédé à aucune intervention.

Si le médecin considère que le refus du représentant légal est de nature à compromettre la santé et l'intégralité corporelle du mineur, il peut saisir le Ministère Public.

Des conventions avec les associations

Des conventions avec certaines associations d'aide ou de soutien au malade ou aux familles peuvent être passées.

Assistante social

Une assistante sociale est à votre disposition si vous le souhaitez. Elle peut vous aider à évaluer vos difficultés et à trouver des solutions adaptées à votre situation.

La sécurité incendie

Une équipe de sécurité incendie est présente dans l'établissement.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Electricité

Pour éviter des perturbations dans l'installation électrique et une gêne aux malades voisins, il est interdit de brancher des appareils électriques, tels que fer à repasser, bouilloire, radios ...

Valeurs, bijoux, espèces

Il est vivement recommandé de n'apporter dans la clinique aucun objet de valeur ni d'espèces. Un coffre est à disposition pour les éventuels dépôts. Se renseigner auprès de l'accueil. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés.

Tabac

Conformément à la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer ou d'utiliser la cigarette électronique à l'intérieur de l'établissement. Cette interdiction s'applique aussi bien aux malades et aux visiteurs, qu'au personnel de l'établissement et aux médecins.

Téléphone portable

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

Médicaments

Il est absolument INTERDIT DE FOURNIR AUX MALADES DES MEDICAMENTS NON PRESCRITS. Seul le médecin est prescripteur du traitement à donner au patient.



Dégradations

Les dégradations éventuellement causées par la patientèle durant le séjour, sont à sa charge et le montant des réparations ou des remplacements sera porté sur la note.

Détentions illicites

La détention d'armes blanches ou à feu, substances illicites, alcool ou de toute autre matière dangereuse ou inflammable sont interdites.

Sorties

Conventionné avec la SECURITE SOCIALE, l'établissement, responsable de ses hospitalisés, interdit toute sortie à l'extérieur de l'enceinte de la clinique pendant toute la durée de l'hospitalisation.

Sortie contre avis médical

Aucun malade ne peut être maintenu contre sa volonté dans la clinique sinon celle-ci pourrait être poursuivie pour internement arbitraire. Si le médecin estime que la sortie est prématurée et présente un danger pour la santé du malade, il doit essayer d'obtenir du malade la signature d'un document attestant qu'il quitte l'établissement contre avis médical. Ce document doit être contre-signé par le médecin ou des témoins (personnel de service).

Si le malade refuse de signer ce document, il y a lieu d'établir un procès-verbal indiquant le déroulement des faits. Ce procès-verbal est co-signé par le médecin et des témoins.

Réclamations

Soucieuse de donner la plus grande satisfaction aux malades, la Direction rappelle que les réclamations éventuelles, pour être fructueuses, ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés.

A la sortie, les réclamations, suggestions... pourront être présentées par écrit à la Direction.

FORMALITÉS - TARIFICATIONS VOTRE SORTIE

Tarification

La clinique est conventionnée avec les différents Organismes d'assurance maladie. Les frais d'hospitalisation se décomposent en frais de séjour, honoraires médicaux, diverses prestations supplémentaires.

Les frais de séjour

Les frais de séjour sont constitués d'un GHS (groupe homogène de séjour). A cette somme s'ajoutent les frais suivants : fourniture de sang et son transport, médicaments spéciaux, prothèses. Ces frais sont remboursés directement à la Clinique selon votre régime social.

FRAIS D'HOSPITALISATION : En cas de prise en charge par la Caisse d'Assurance et la Caisse Complémentaire inférieure à 100% du prix de journée et des honoraires médicaux, la différence restera à la charge du patient.

Honoraires médicaux

Ils comprennent les honoraires dus aux : chirurgiens, anesthésistes, radiologues, spécialistes dont l'état du patient nécessite l'avis ou l'intervention, laboratoires d'analyses médicales, cardiologues, kinésithérapeutes.

Ce que vous aurez à payer :

En quittant la clinique, le malade règle au bureau de l'accueil :

- Le montant des frais d'hospitalisation des honoraires médicaux s'il n'est pas assuré social ou s'il n'est pas en mesure de fournir un justificatif attestant de l'ouverture de ses droits auprès d'une Caisse d'Assurance.
- Le montant du ticket modérateur (soit 20% de la facture) s'il n'est pas pris à 100 % et s'il n'adhère pas à une mutuelle,

- Les suppléments personnels éventuels
- Les suppléments honoraires : secteur II pour les médecins conventionnés honoraires libres.

Remarque : Si vous n'habitez pas le département de la Meuse, votre organisme de sécurité sociale peut vous imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100%, la différence reste à votre charge.

VOTRE DÉPART

Votre sortie prononcée par le médecin, vous devez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- Payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance,
- Payer avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise,
- Etablir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée,
- Retirer les dépôts de valeurs que vous auriez éventuellement déposés
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie,
- Au cas où votre départ de la clinique en ambulance serait prescrit et autorisé, le bureau d'accueil se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix,
- En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dans le service.



VOS DROITS

Droits fondamentaux

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et des informations vous concernant.

Votre médecin en charge vous informera des bénéfices-risques de l'acte thérapeutique vous concernant. Votre consentement sera requis pour toute pratique.

Bientraitance

La Bientraitance est un pilier de l'amélioration continue, elle s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service de la Polyclinique du Parc.

La Bientraitance, c'est :

- Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour.

- Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnues aux patients.
- Offrir aux patients une prise en charge adaptée à sa pathologie.
- Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale.
- S'inscrire dans une démarche continue des pratiques professionnelles.
- Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel.
- Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire.
- Organiser la continuité des soins.

Toute personne hospitalisée ou consultante peut demander à être reçue par un Représentant de la Direction et/ou un membre de la Commission des Relations avec les Usagers (C.R.U.Q.).

Système informatique

La polyclinique du Parc dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations seront réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi que pour les données administratives au service de facturation.

Conformément aux articles 93 et suivants de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant en s'adressant au Directeur de la Polyclinique du Parc.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes s'opposer au traitement des données la concernant.

État de santé

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient qui devient une obligation stricte à respecter.

L'obligation porte sur :

- Les différentes investigations proposées
- Les traitements ou actions de prévention, les utilités, les urgences, leurs conséquences
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.
- L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.
- Vous prenez, avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé.
- Votre consentement est fondamental et vous pouvez le retirer à tout moment.

Protection des mineurs et majeurs protégés

Les décisions concernant la santé des mineurs relèvent des titulaires de l'autorité parentale et du tuteur légal pour les majeurs protégés.

Néanmoins, la loi prévoit que ces patients ont le droit, dans la mesure du possible, de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant .

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée. La présence des tuteurs lors des consultations est obligatoire.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Directives anticipées

Les directives anticipées s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Toutefois, lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, pour attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Le médecin peut, à la demande du patient, faire figurer en annexe de ces directives, au moment de leur insertion dans le dossier de ce dernier, une attestation constatant qu'il est en état d'exprimer librement sa volonté et qu'il lui a délivré toutes informations appropriées.

Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Afin de vous donner toute satisfaction, veuillez éventuellement nous préciser : les documents dont vous avez besoin (ex : compte-rendu opératoire,

lettre de sortie ...) et la raison pour laquelle vous souhaitez avoir ces pièces.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande auprès de la direction de la clinique par lettre recommandée.

Elles peuvent vous être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Conservation :

La Direction des Hôpitaux a estimé que la réglementation relative à la conservation des dossiers médicaux, issue d'une circulaire interministérielle de 1968, initialement instituées pour l'hospitalisation publique, était applicable dans les mêmes conditions à l'hospitalisation privée.

Depuis la publication de la loi du 04 mars 2002, nous devons considérer que le délai de conservation des archives est désormais conditionné par la durée légale de prescription des actions (soit 10 ans après consolidation du dommage) ainsi que par l'intérêt des malades.

Modalités de conservation : Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité d'un ou de plusieurs médecins désignés à cet effet par le président de la C.M.E (commission médicale d'établissement).

Dans tous les cas, le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde de la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement

LA SÉCURITÉ DES SOINS ET LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Le suivi des exigences liées à la sécurité des soins et à la qualité de la prise en charge globale et coordonnée de votre séjour est assuré dans notre établissement par les instances et correspondants suivants



LA MATERIOvigilance

La matériovigilance a pour objet : la surveillance des incidents ou des risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché et le suivi du matériel médical.

La matériovigilance comporte notamment le signalement, l'enregistrement, l'évaluation et l'exploitation des informations dans un but de prévention.

L'HEMOvigilance

On entend par hémovigilance l'ensemble des procédures de surveillance organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs, en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.

La PHARMACOVigilance

La pharmacovigilance a pour objet l'identification, l'évaluation et la prévention du risque d'effet indésirable résultant de l'utilisation à visée thérapeutique des médicaments ou produits à usage humain (hors produits sanguins labiles), après leur mise sur le marché.

La COMEDIMS

Elle définit la politique du médicament et des dispositifs médicaux.
Elle veille au respect des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments.

Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.)

La Commission Médicale d'Établissement se réunit plusieurs fois par an et délibère des différentes questions concernant le fonctionnement médical de l'établissement.

Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)

Le C.L.U.D de la Polyclinique du Parc se réunit aussi souvent que nécessaire en présence du Représentant des Usagers et au moins quatre fois par an.


Le C.L.U.D. a pour mission essentielle d'améliorer l'organisation et la coordination de la prise en charge de la douleur, de mettre en place des protocoles de traitement et d'évaluation de la douleur et des actions de formation et d'information.

Les médecins et le personnel sont très attentifs au soulagement de la douleur et se donnent les moyens de la prendre en charge d'une façon immédiate et satisfaisante.

La Polyclinique du Parc assure les examens de diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, en tenant compte des aspects psychologiques des patients. Au cours des soins et des traitements, la prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique des patients et le soulagement de la souffrance sont une préoccupation constante de tous les intervenants.



Contract d'engagement Contre la douleur

 A la Polyclinique, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- 1 Informer** : Une information individualisée est réalisée de façon régulière par le personnel compétent auprès de nos patients.
- 2 Adapter** : Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il en résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- 3 Evaluer** : Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Article L110-5 du code de la santé publique : « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait des drains.... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, Les douleurs après une intervention chirurgicale, Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, une évaluation régulière est réalisée par le personnel soignant à l'aide d'une échelle adaptée.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à vos questions,
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- En utilisant le ou les moyens les plus adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants, mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Réseau Oncolor

La Polyclinique du Parc fait partie du réseau ONCOLOR et participe de ce fait à la lutte contre le cancer en région Lorraine. Le réseau de soins en cancérologie de Lorraine est dénommé ONCOLOR. Il met en partenariat sur la base du volontariat des établissements de santé identifiés pour leur activité de cancérologie, afin d'assurer une prise en charge globale et optimale des patients atteints de pathologie maligne.

Le dispositif d'annonce à la Polyclinique du Parc

Information destinée aux patients atteints de cancer.

Le dispositif d'annonce est une mesure du Plan Cancer 2003-2007, mise en place à la demande des patients lors des Etats Généraux des malades atteints de cancer organisés par la Ligue Nationale contre le cancer.

Le patient doit bénéficier d'une prise en charge de qualité au moment de l'annonce de sa maladie.

A la Polyclinique du Parc, la Direction, les praticiens et les personnels ont structuré un dispositif d'annonce, ce dernier prévoit des temps de discussion et d'explication sur la maladie et les traitements afin d'apporter à nos patients une information adaptée, progressive et respectueuses :

- Un temps médical comprenant l'annonce du diagnostic et la proposition du traitement,
- Un temps d'accompagnement soignant permettant au malade ainsi qu'à ses proches de compléter les informations médicales reçues, de l'informer sur ses droits et sur les associations pouvant lui venir en aide,

Un temps de soutien proposant un accompagnement social et l'accès à différents soins dits de support (psychologues, kinésithérapeute, prise en charge de la douleur, etc...),

Un temps d'articulation avec la médecine de ville pour optimiser la bonne coordination entre l'établissement de soins et le médecin traitant.

CERTIFICATION - ACCRÉDITATION

La Polyclinique du Parc est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques.

La gestion des risques

Concrètement, l'établissement met tout en œuvre pour proposer des prestations de qualité et en toute sécurité, avec une recherche permanente d'amélioration de la qualité et de maîtrise des risques. Cette démarche inclut le respect de valeurs telles la dignité, l'intimité, la confidentialité, la bientraitance des patients. Par ailleurs, le système de gestion des risques permet de s'inscrire dans un plan national de sécurité des soins et de mobiliser chaque acteur dans ses pratiques quotidiennes pour améliorer la sécurité des patients.

Groupes de travail

Des groupes de travail composés du personnel intéressé permettent la définition de plans d'actions. Ils sont les relais terrain avec les commissions en place dans l'établissement.

Suite aux différents travaux, le service qualité est responsable de l'évaluation de leur application (réalisation d'audit, organisation d'enquêtes, surveillance d'indicateurs...) et de la mise en place d'actions d'amélioration (sensibilisations, formations, actualisation des protocoles ...).

Certification

La polyclinique du Parc, comme tous les établissements de santé, est contrôlée par la Haute Autorité de Santé (HAS). À ce titre, des visites de certification ont lieu régulièrement afin d'évaluer le niveau de qualité sur l'offre de soins proposée. Actuellement, l'établissement est certifié V2010, la prochaine étape de certification sera la démarche V2014. Le manuel de certification, ainsi que le rapport concernant l'établissement sont disponibles sur le site de la HAS www.has-sante.fr.

Indicateurs qualité

L'établissement recueille les indicateurs obligatoires définis par la Haute Autorité de Santé : tenue du dossier patient, tenue du dossier d'anesthésie, prise en charge de la douleur, prévention de la dénutrition, indicateurs propres à la surveillance des infections nosocomiales, réunion de concertation pluridisciplinaires.

Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement et sont joints en annexe. Ces indicateurs sont régulièrement réalisés et témoignent du niveau de qualité de l'établissement.

Développement durable

Un groupe de travail est constitué de membres du personnel afin de mettre des actions en faveur du développement durable. Il s'est intéressé aux différents aspects économique, environnemental et social.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)

La Polyclinique dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement est à la disposition des représentants des usagers.

Le C.L.I.N. a pour missions :

- Organiser et coordonner une surveillance continue des infections dans l'établissement
- Promouvoir les actions de formation du personnel de l'établissement dans la surveillance et la lutte contre les infections nosocomiales et la transmission des infections en milieu hospitalier
- Transmettre chaque année à la direction de l'établissement un rapport d'activité et proposer un programme d'actions
- Fournir les données de la surveillance à transmettre au réseau CCLIN

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.)

VOS PLAINTES, RECLAMATIONS, ELOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez écrire à M. Le Directeur de la Polyclinique du parc - 53, Route de Behonne à Bar-le-Duc ou en téléphonant au Secrétariat de Direction, tél : 03 29 79 58 02.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la C.R.U.Q. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la C.R.U.Q. se compose du Directeur de l'établissement, de deux représentants des usagers titulaires et suppléants... La C.R.U.Q. a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la C.R.U.Q. s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

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, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Accompagnement personnalisé avec un Personnel qualifié sur tout le département de la Meuse

- Pour les personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap
- Pour les personnes en activité
- Service de téléassistance

Tél : 03 29 790 584

Règlement par CESU préfinancé possible – Réduction fiscale de 50 %

Structure autorisée par le Conseil Général

Association d'Aide à Domicile aux Personnes Âgées et Handicapées de La Meuse
Siège social : 2bis rue du Moulin CS 10931 - 55014 BAR LE DUC CEDEX
Ouvert du lundi au vendredi – de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30
www.adapah-una-meuse.fr - Mail : accueil@adapah55.fr



Assurances - Banque

Dominique KLEIN
Jean-Pierre NOURDIN

31 rue André Maginot
55000 BAR LE DUC

03 29 79 32 81

Assuré d'avancer

bar-le-duc-saint-jean@gan.fr


BUREAUTIQUE - INFORMATIQUE

- AMENAGEMENT DE BUREAU
- TÉLÉCOPIEURS
- CAISSE ENREGISTREUSES
- FOURNITURES DE BUREAU

Ets AVON

5, cours Maréchal Leclerc 17100 SAINTES
Tél. **05 46 74 23 36** - Fax 05 46 92 67 32
e-mail : avon.m@wanadoo.fr

Confiez-nous vos archives



ARCHIMEST

- **Siège et logistique**
1, La Louvière - RD 11 - 55300 Sampigny
Tél. **03 29 90 74 14** - Fax 03 29 90 75 40
- **Paris - Île-de-France**
70, ave du Général de Gaulle - 94022 Créteil Cedex
Tél. **01 49 81 68 41** - Fax 01 43 39 94 40

www.archimest.fr

AMBULANCES BARISIENNES



03 29 79 04 04

Parc Oudinot - Rue du Lieutenant Vasseur 55000 Bar le Duc



SERVICES FUNÉRAIRES

31 23*

APPEL GRATUIT

Urgence décès 24h/24

1 bis, rue de Verdun
55000 Bar le Duc

03 29 79 01 25

www.pfg.fr

*Appel gratuit depuis un poste fixe.



OSER, C'EST PENSER QUE
RIEN N'EST IMPOSSIBLE



LA BANQUE
QUI DONNE ENVIE D'AGIR

Votre

commu- -nication

sur mesure.



218, rue de Bellevue - 92700 Colombes
Tél. 01 46 67 11 16 - Fax 01 43 34 39 91
mail : direction@artlineacommunication.fr

www.artlineacommunication.fr



La groseille
prend sa plus belle plume...
pour Vous!



photo : Guillaume Ramon / www.grpress.fr

Courtier d'Assurances Spécialisé en Risques d'Entreprises



MANGIN S.A.S

Filiale de GRAS SAVOYE BERGER SIMON - Groupe GRAS SAVOYE 1^{er} courtier Français

Courtier spécialisé en risques d'entreprises, nous intervenons sur l'ensemble des risques I.A.R.D (Incendie, Accident et Risques Divers) et sur les risques d'Assurances de Personnes, notamment :

- Assurances de Responsabilités : RC Pro, RC Entreprise, RC Décennale, RC des Dirigeants
- Assurances flottes automobiles : TPM, TPV, TPPC, LCD, LLD • Assurance des marchandises transportées
- Dommages aux biens • Mutuelle de groupe • Prévoyance

Chiffres-clés assurés :

- + de 120 000 salariés
- + de 20 000 véhicules de location
- + de 12 000 véhicules de transport de marchandises
- + de 3 000 véhicules de transport de voyageurs
- + de 2 000 sites industriels & logistiques

Nos coordonnées :

MANGIN SAS

40-42 Boulevard Raymond Poincaré - 55000 BAR LE DUC
Téléphone : 03.29.79.06.78 - Télécopie : 03.29.76.23.71

MANGIN S.A.S Société de courtage d'assurance
Filiale de Gras Savoye Berger Simon - groupe GRAS SAVOYE 40-42 boulevard Raymond Poincaré, 55000 Bar-le-Duc. Tél : 03 29 79 06 78. Télécopie : 03 29 76 23 71. <http://www.grassavoie.com>. S.A.S. au capital de 406 400 euros. 343 335 808 R.C.S. Bar-le-Duc. N° FR 35343335808. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 000 615. (<http://www.oriass.fr>). Sous le contrôle de l'ACP, Autorité de Contrôle Prudentiel, 61, rue Tailbout 75436 Paris Cedex 9.



www.polyclinique-bld.com

53, route de Behonne - CS 50188 - 55005 BAR-LE-DUC cedex
Tél. 03 29 79 58 58 - Fax 03 29 79 63 66
Mail : polyparc@polyclinique-bld.com