



Etablissement du Val d'Ancre

Groupe Polyclinique de Picardie

SOINS de SUITE et RÉADAPTATION

Nos
PRIORITÉS,
efficacité ,
sécurité
et qualité des soins



Etablissement du Val d'Ancre

Groupe Polyclinique de Picardie



ACCUEIL 03 22 74 30 00

EHPAD

35 Lits

**Prise en charge
de toutes pathologies**

(Personnes âgées nécessitant des soins
ou ne pouvant plus rester à leur domicile,
personnes âgées en détresse physique
ou souffrant de troubles cognitifs
et tous les GIR...)

**Soins, animation, restauration
de qualité et projets de vie...**

**Service de Suite et de Rééducation
(SSR)**

> Hospitalisation : 29 Lits

> Hôpital de Jour (HDJ) : 12 Places

Prise en charge de toutes pathologies

(Pathologies de l'appareil locomoteur,
prothèses totales de hanche et de genou,
arthrodèse..., Lombalgies et douleurs
du dos, Pathologies vasculaires légères...)

**Plateau technique, Balnéothérapie
Professionnels diplômés**

**Notre priorité,
la prise
en charge
des patients**



Etablissement du Val d'Ancre

86, Avenue de la République - 80300 ALBERT
Tél. : 03 22 74 30 00 / Fax : 03 22 74 30 60

www.etablissement-valdancree.fr



Sommaire

Mot de bienvenue	p 4
Historique	p 5
Venir au Val d'Ancre	p 6
Notre Politique Qualité	p 7
Une équipe performante à votre service	p 8 à 9
Votre admission	p 10
Votre prise en charge	p 11
La rééducation, bien-être et soins sur mesure	p 12
Votre séjour	p 13 à 15
Votre sortie	p 16 à 17
Qualité et Hygiène	p 18
Conseils et consignes	p 19
Droits et informations	p 20 à 25
Charte de la personne hospitalisée	p 26



Bienvenue

Madame, Monsieur,

La Direction et le personnel vous souhaitent la bienvenue au sein de l'Établissement du Val d'Ancre et vous remercient de la confiance que vous lui témoignez en le choisissant.

Les renseignements fournis dans ce livret d'accueil sont destinés à favoriser votre intégration dans la structure.

L'ensemble de l'équipe est à votre entière disposition afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

La Direction



Historique

Construit dans un parc arboré, l'Etablissement du Val d'Ancre est un établissement de soins privé, géré par la Polyclinique de Picardie.

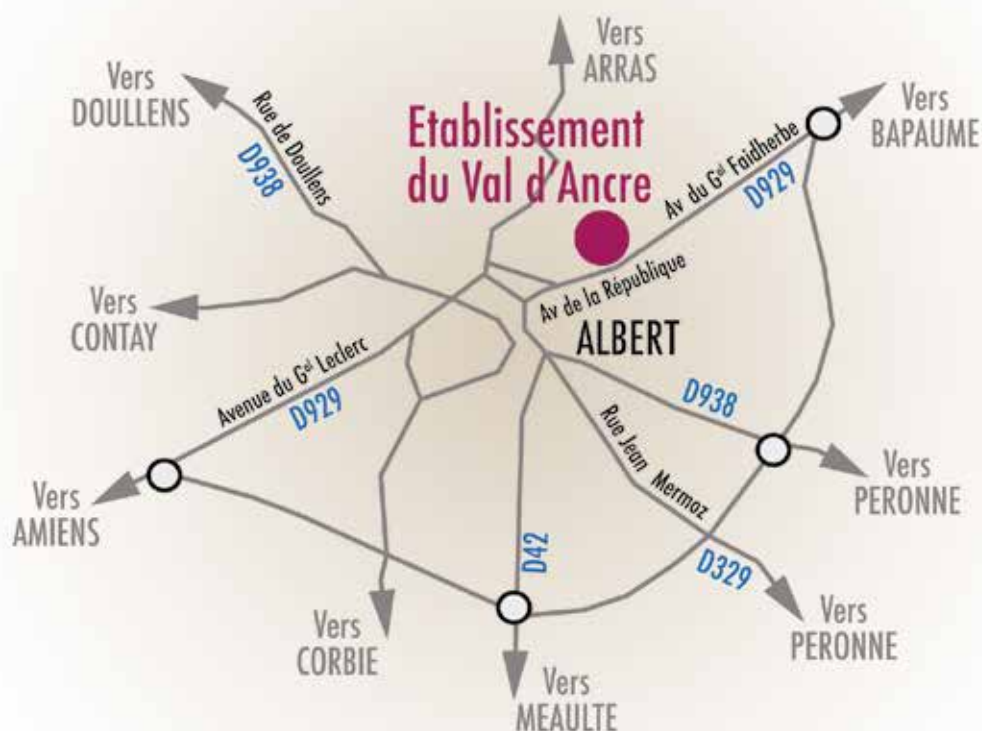
Son unité de réadaptation fonctionnelle a été autorisée par le Ministère de la Santé pour exercer l'activité de soins de suite et de réadaptation non différenciée en hospitalisation complète. Elle est conventionnée avec différentes caisses d'assurance maladie et de nombreuses mutuelles.

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est habilité par la CROSMS (Commission Régionale d'Organisation Sanitaire et Médico-Sociale) pour accueillir 35 résidents.

ECOUTE
AIDE
SOINS
AUTONOMIE



Venir au Val d'Ancre





Notre politique qualité

Efficacité, Sécurité et Qualité de soins sont nos priorités

L'**Etablissement du Val d'Ancre** a mis en place une démarche Qualité centrée sur les prestations délivrées au patient.

Dans ce cadre, l'établissement est engagé dans la procédure de certification.

Le rapport est consultable sur le site de la HAS, Haute Autorité de Santé :

www.scopesante.fr

L'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins est le moteur du développement de l'établissement. Elle s'appuie sur des critères précis :

- Savoir-faire du personnel.
- Diversification des compétences par notamment le déploiement des formations.
- Maîtrise des procédures et des documents de traçabilité en place.
- Bonne tenue du dossier du patient garantissant une prise en charge optimale.
- Maintien de conditions d'hygiène répondant aux recommandations de la HAS.
- Réalisation périodique d'évaluations ou d'audits sur des thèmes ciblés.

- Mise en place d'une gestion des risques structurée dans tous les services.

- Information ainsi qu'écoute des patients et de leur entourage par l'exploitation des questionnaires de satisfaction, avis et suggestions.

- Intervention régulière de représentants des usagers.

Le management de la qualité favorise la participation de tous les services afin de développer les performances de l'établissement et la capacité d'adaptation aux évolutions médicales et paramédicales.

Cette politique qualité s'appuie sur le projet d'établissement et sur le plan d'amélioration de la qualité. Sa mise en œuvre, animée par le service qualité, nécessite un effort long et soutenu dans tous les secteurs d'activité.

***Le Service Qualité
de l'Etablissement du Val d'Ancre.***

L'établissement procède également au recueil annuel d'indicateurs. Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil.

Une équipe performante à votre service

La sélection du personnel, à tous les postes, fait l'objet d'un soin particulier. Nos équipes sont motivées et offrent ainsi toutes les garanties de qualité de soins, mais aussi de présence et d'écoute, 24h sur 24, 7 jours sur 7. Une équipe performante lie compétence et professionnalisme au service de vos exigences.

≡ L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Situées à l'accueil, nos secrétaires facilitent vos démarches administratives durant votre séjour et sont à votre disposition pour répondre à vos questions administratives.

■ La **Direction**

Elle assure le suivi de votre prise en charge sur le site.

■ Le **responsable qualité**

Responsable de la dynamique d'amélioration continue, il assure le pilotage et le suivi du système qualité et la gestion des risques de l'établissement.

■ Le **comptable**

Il veille à l'enregistrement et au suivi administratif de votre dossier.

≡ L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Dès votre arrivée et durant tout votre séjour, vous êtes confié à l'équipe soignante. Sa mission essentielle est de vous aider à retrouver la plus grande autonomie. Elle se compose de :

- Une **infirmière référente**, chargée de coordonner les soins.
- Les **infirmières Diplômées d'Etat** dispensent les soins et exécutent les prescriptions.
- Les **aides-soignantes** pratiquent les **soins de nursing**.
- Les **masseurs-kinésithérapeutes** assurent journellement les massages et la rééducation.





Une équipe performante à votre service

≡ L'ÉQUIPE SOIGNANTE (suite)

- Un **professeur d'Activité Physique Adaptée** assure des séances de gymnastique douce, d'éveil corporel et la balnéothérapie.
- Un **pharmacien** et une **préparatrice en pharmacie** assurent le suivi de votre traitement et de sa préparation.
- Une **diététicienne** veille une fois par semaine, à la qualité de votre repas.
- Un **psychologue** est à la disposition des patients et de leur famille une fois par mois pour un soutien psychologique, à la demande.
- Une **assistante sociale** peut vous aider dans vos démarches administratives.



≡ L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est composée de médecins attachés à l'Etablissement et notamment du médecin rééducateur. Celui-ci assure la prise en charge des patients en rééducation fonctionnelle.

≡ L'ÉQUIPE D'ENTRETIEN

La sécurité de l'établissement est prise en charge par les agents d'entretien et de maintenance. Ils veillent également à votre confort domestique. L'entretien des locaux est réalisé par une équipe interne de nettoyage selon des procédures d'hygiène strictes.



Votre admission

La qualité des soins, le soutien et l'aide constante sont dans notre nature

L'**accueil**, situé dans le hall au rez-de-chaussée, est **ouvert** :

**Du lundi au vendredi :
de 8h30 à 17h**

Dès votre arrivée, la secrétaire s'occupe de votre dossier administratif.

≡ DOCUMENTS A PRESENTER

Lors de votre admission, vous devez présenter :

- Une pièce d'identité.
- Les ordonnances des traitements en cours (les résultats biologiques, les examens radiologiques, les électrocardiogrammes, examens de laboratoire ou autres, pratiqués).
- Une prescription de votre médecin traitant.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Votre attestation de sécurité sociale en cours de validité.

- Votre carte d'adhérent à une mutuelle ou éventuellement à une compagnie d'assurance complémentaire.

≡ VOTRE TRAITEMENT MEDICAL PERSONNEL

Votre traitement personnel sera géré par l'établissement, il faudra lors de votre admission présenter votre ordonnance. Ne gardez aucun traitement personnel au chevet (les rendre à la famille).

≡ VOS EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour vous devez apporter :

- Vos objets et serviettes de toilette personnels (eau de Cologne, savon, serviettes, gants de toilette...).
- Vos vêtements de jour et de nuit (y compris robe de chambre et chaussons).
- Un sac pour y déposer votre linge sale.
- Le linge personnel doit être entretenu par vos proches.
- Un inventaire vous sera proposé à votre arrivée.



Votre prise en charge

≡ VOUS ÊTES INSCRIT EN RÉÉDUCATION

Il vous faut prévoir :

- Vêtements souples (short en cas de prothèse totale du genou ou robe ample).
- Paires de chaussures antidérapantes pour circuler dans la salle (chaussures fermées).

≡ ACCESSOIRES INDISPENSABLES POUR BENEFICIER DE LA BALNÉOTHERAPIE

- Maillot de bain.
- Claquettes de piscine.
- Bonnet.
- Peignoir et serviette (fournis par l'établissement).

≡ IDENTITOVIGILANCE

Pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreur, à différents moments de votre séjour, il vous sera demandé de décliner votre identité et un **bracelet d'identité** vous sera apposé le jour de votre entrée.

≡ PRISE EN CHARGE

L'Etablissement du Val d'Ancre dispose d'un Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens avec l'Agence Régionale de la Santé.

A ce titre, il est conventionné avec les différents régimes de Sécurité Sociale ainsi qu'avec de nombreuses mutuelles. Celles-ci prennent automatiquement en charge votre séjour s'il s'agit d'un transfert.

Si vous venez de votre domicile, ceci nécessite une entente préalable par la Caisse d'Assurance Maladie.

≡ VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE À 100 %

Vous réglerez :

- Le forfait journalier, taxe exigée par la Sécurité Sociale et qui en fixe le montant (loi du 19 janvier 1983). Obligatoire, il peut cependant être pris en charge par votre mutuelle. Cette taxe n'est en aucun cas profitable à l'Etablissement du Val d'Ancre.
- Les frais annexes (télévision, téléphone, repas d'accompagnement).
- La chambre particulière (peut être prise en charge par votre mutuelle).
- Les frais d'hospitalisation sont pris en tiers-payant.

≡ VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Si vous n'êtes pas assuré social ou n'avez pas de prise en charge, vous devez régler le solde de votre séjour.

La rééducation

Bien-être et soins sur mesure

Notre service de rééducation est composé de :

- **Masseurs-Kinésithérapeutes**, Diplômés d'Etat
- Un **professeur d'Activités Physiques Adaptées**

Les **soins** sont assurés :

**Du lundi au vendredi :
de 9h à 12h
et de 13h30 à 17h**

Vous pouvez bénéficier de séances de **balnéothérapie** et de **gymnastique douce** pendant le séjour avec l'accord des médecins de l'Etablissement.



- Arthromoteurs
- Massages
- Cryothérapie
- Poulithérapie
- Renforcement musculaire
- Mobilisation active/passive

- Balnéothérapie
- Proprioception
- Eveil Corporel
- Gymnastique douce
- Parcours de santé dans le parc



Votre séjour

La qualité des soins, le soutien et l'aide constante sont dans notre nature

▤ VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE

Suivant les possibilités d'accueil, vous pouvez être hospitalisé en chambre particulière (moyennant un supplément qui peut être pris en charge par certaines mutuelles). La direction se réserve toutefois le droit, lorsque des raisons de service l'exigent, de procéder à des changements de chambre.

▤ ACCUEILLIR VOS PROCHES

■ Vous êtes en chambre particulière :

Une personne de votre choix peut vous accompagner durant votre séjour (jour et nuit). Vous devez alors nous en informer le jour de la demande d'hospitalisation. Un lit accompagnant sera alors mis à votre disposition moyennant un supplément.

■ Les visites de vos proches sont autorisées :

Tous les jours de **11h à 20h** et en dehors des séances de rééducation. Par souci du bien-être de nos patients, nous vous demandons de **respecter la tranquillité** de tous les patients, de respecter le repos de chacun, et d'éviter le bruit (conversations à haute voix, son de la télévision...).

■ Pour des questions d'hygiène et de sécurité, **aucun animal domestique** n'est admis dans l'établissement.

■ Toutes nos chambres sont équipées de :

- Armoire, pour vos effets personnels
- Téléviseur
- Table de nuit
- Téléphone
- Réfrigérateur
- Système d'appel
- Coffre fort
- Cloison amovible entre les lits (*chambres doubles*)

■ **Des espaces communs** sont à votre disposition pour accueillir et recevoir vos proches. Les **visites** sont **limitées à 3 personnes**. Les enfants ne peuvent circuler seuls dans les circulations et les lieux communs. Ils doivent être accompagnés par des adultes.

■ Vos proches ou vos amis souhaitent prendre un repas avec vous :

Ils doivent en informer l'accueil **48 heures avant** et s'y procurer un ticket repas. Toute allergie ou intolérance alimentaire doit être signalée auprès du personnel. Une fiche à compléter sera alors remise à l'accompagnant et transmise en cuisine pour adapter son plateau repas.

L'introduction de tout aliment dans l'établissement est assujétie à une autorisation préalable du personnel soignant.

Votre séjour

≡ REPAS

Préparés sur le site, nous tenons à respecter scrupuleusement les normes d'hygiène en vigueur. C'est pourquoi, nous vous proposons une **cuisine équilibrée, variée, savoureuse et présentée en assiette**. Des menus complets ou légers, ainsi que des menus composés sur mesure avec notre diététicienne sont élaborés selon les régimes établis ou vos goûts particuliers. Pour faciliter votre retour à l'autonomie, les repas vous seront servis dans notre salle de restauration en rez-de-jardin. Les repas sont servis en chambre exclusivement sur avis médical.

VOS REPAS

> En chambre :

- **PETIT DÉJEUNER,**
8h la semaine / **8h30** le week-end

> En salle de restauration :

- **DÉJEUNER,**
à partir de **12h15**
- **DÎNER,**
à partir de **18h30**

> En salle de collation / 1^{er} étage :

- **GOÛTER,**
entre **15h30** et **16h30**

≡ TÉLÉPHONE

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de disposer d'un téléphone dans votre chambre.

Lors de votre admission, un numéro de ligne directe vous est attribué. Vos appels téléphoniques vous seront facturés ainsi qu'un forfait de location. Grâce à cette ligne directe, vous ne passez plus par le **standard, fermé à 19h**.





Votre séjour

≡ TÉLÉVISION

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de louer un téléviseur. Une caution vous sera alors demandée. La location devra être réglée en fin de séjour. La direction se réserve le droit d'encaisser cette caution en cas de perte ou de détérioration de la télécommande.

≡ SERVICES CONFORT

- **Un salon de coiffure** ouvert le jeudi après-midi (service payant).

- **Un service diététique**

Notre diététicienne vous propose des conseils alimentaires efficaces et adaptés le lundi après-midi (service payant).

- **Une pédicure podologue** se tient à votre disposition pour des soins sur rendez-vous (service payant).

- **Une esthéticienne** se tient à votre disposition le mardi après-midi (service payant).

- **Un service de poste**

Le courrier est posté tous les jours. Vous avez la possibilité de nous donner votre courrier timbré et de le déposer **au plus tard avant 16h** au secrétariat.

Il vous est possible de faire acheminer votre courrier à l'Etablissement du Val d'Ancre.

≡ RELIGION

Une équipe d'aumônerie catholique est attachée à l'établissement. La communion peut être donnée à ceux qui le désireront. Merci d'en faire la demande à l'accueil. De plus, une messe est célébrée une fois par mois. L'équipe d'aumônerie pourra vous diriger vers le culte de votre choix.

≡ ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil le jour de votre admission et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

≡ LANGUES ÉTRANGÈRES

En cas de problème de compréhension, nous tenons à jour une liste du personnel pratiquant couramment une langue étrangère. Rapprochez-vous de nos secrétaires.

Votre sortie

≡ AUTORISATION DE SORTIE

La sortie définitive de l'établissement s'effectue sur décision médicale par les praticiens de l'établissement lors de leur visite. Pour des raisons administratives, les sorties se font **vers 11h ou 14h**. Afin d'éviter toute attente inutile, vous êtes invité, ou l'un de vos proches, à vous présenter, à l'accueil, afin de régulariser votre dossier et vous acquitter des frais annexes.

Toute sortie sans autorisation médicale doit être signalée, vous devez pour cela signer une attestation de sortie contre avis médical, afin de dégager l'Etablissement du Val d'Ancre de toutes responsabilités. Des permissions (de moins de 48 heures) sont autorisées par le médecin de façon exceptionnelle, avec accord de la direction, uniquement pour les week-ends et jours fériés.

IMPORTANT

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer à l'accueil pour régulariser votre dossier et éviter ainsi toute correspondance ultérieure.

≡ AMBULANCES

Pour votre retour à domicile, votre transfert vers un autre établissement ou une consultation extérieure dans les meilleures conditions, il est nécessaire de nous communiquer le nom de l'ambulance de votre choix et d'en informer l'accueil dès votre arrivée.





Votre sortie

≡ FRAIS DE SÉJOUR

Si vous êtes assuré social, les frais de séjour seront financés en partie par votre organisme d'assurance maladie. A votre sortie, vous aurez à régler le téléphone, la télévision, le séjour, les frais de repas et de lit accompagnant, le forfait journalier (jours d'entrée et de sortie inclus) et le supplément de la chambre particulière, s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle ou assurance complémentaire. Vous obtiendrez un bulletin d'hospitalisation nécessaire à la perception de vos indemnités journalières et au remboursement de vos frais éventuels d'ambulance.



≡ ORGANISATION DE VOTRE DÉPART

Une assistante sociale est présente dans l'établissement le mercredi pour vous aider à organiser votre devenir après votre séjour.

≡ QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Après votre sortie, nous vous solliciterons par mail pour répondre à une enquête de satisfaction.

Nous vous remercions par avance de prendre quelques instants pour la renseigner.

Vous avez la possibilité de contacter le **service qualité** ou un **représentant des usagers** par mail :

qualite@polyclinique-picardie.fr

■ **Service Qualité :**
03 22 33 32 26 / 3048 ou 3252

■ **Représentants des usagers :**
06 95 54 71 46

Des boîtes à suggestions sont également à votre disposition dans chaque service.

Vos impressions et avis sur la qualité de nos prestations nous sont précieux car ils nous permettent de nous améliorer en continu.

Qualité et hygiène

Tout notre personnel concourt à la qualité de votre séjour.

≡ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Conformément aux orientations de la politique nationale de Santé, l'Etablissement met en œuvre tous les moyens de lutte contre les infections nosocomiales sous l'égide du Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ce comité définit un programme de maîtrise du risque infectieux intégrant différentes actions conduites par l'infirmière hygiéniste attachée à l'établissement :

- Formation continue en hygiène
- Surveillance épidémiologique
- Rédaction de protocoles

Ainsi, les patients présentant des germes particuliers peuvent être placés en isolement septique afin de respecter les règles sanitaires.

RAPPEL

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans tous les locaux ainsi que dans les chambres de l'établissement.



≡ QU'EST-CE QU'UNE INFECTION NOSOCOMIALE ?

Infection survenant chez un patient au cours ou au décours d'un séjour. Par définition, elle est absente à l'admission du patient à l'hôpital (ni présente ni en incubation) mais elle est acquise lors de l'hospitalisation dans un délai de 48 h après l'admission.

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de **respecter les règles concernant l'hygiène.**

- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits...).
- Vos animaux domestiques ne peuvent être admis dans l'enceinte de l'Etablissement.
- Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel du service.
- Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque...) lorsque le personnel soignant vous le demande. Il est indispensable d'effectuer une hygiène régulière des mains et d'utiliser le flacon de solution hydro-alcoolique se trouvant dans votre chambre et qui vous est offert.



Conseils et consignes

⇒ SECURITE INCENDIE

L'ensemble du personnel de l'Etablissement est formé à la sécurité incendie.

1/ En cas d'incendie dans votre chambre, **gardez votre calme** et prévenez immédiatement votre service ou le standard téléphonique : **9.**

2/ En cas d'incendie hors de votre chambre, restez dans la chambre et **fermez portes et fenêtres** pour éviter les courants d'air.

3/ Calfeutrez votre porte et si vous le pouvez arrosez-la en attendant l'ordre d'évacuation.

4/ En cas d'évacuation, ne paniquez pas, **suivez bien les ordres** donnés par le personnel et les sapeurs-pompiers.

5/ Si la fumée rend le couloir et les escaliers impraticables restez dans votre chambre et **manifestez votre présence** à la fenêtre en attendant les sapeurs-pompiers.



BONNES PRATIQUES

Pensez à respecter le repos de vos voisins : évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils de radio et de télévision.

Prenez soin des équipements mis à votre disposition.

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'Etablissement (respect des patients et des soignants, horaires de visite).

⇒ OBJETS DE VALEUR

Par mesure de précaution, nous vous recommandons de n'apporter aucun objet précieux. Cependant, chaque chambre étant munie d'un **coffre fort**, vous avez la possibilité d'y déposer certains objets de valeur. Vous pourrez également les déposer à votre arrivée contre un reçu.

L'Etablissement du Val d'Ancre ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des pertes ou vols des objets de valeurs et décline toute responsabilité.

Droits et informations

⇒ DROIT À L'INFORMATION DU PATIENT

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

⇒ PERSONNE DE CONFIANCE

(cf article L.III-6 du code de la santé publique)

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de votre séjour. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

⇒ CONFIDENTIALITÉ

Notre Établissement s'engage à vous garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité des informations personnelles tout au long de votre séjour. Nous comptons aussi sur vous :

- Pour respecter la confidentialité dans les points d'accueil et les panneaux interdisant l'accès à certains locaux (salle de soins...).
- Pour être discret sur les informations entendues lors d'un hébergement en chambre double.

⇒ PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

A l'Établissement du Val d'Ancre, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Les équipes soignantes sont à votre écoute pour vous aider à la soulager si vous en exprimez le besoin. Les soignants évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

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

Droits et informations

⇒ ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

Tout au long de votre prise en charge médicale, vous pouvez demander aux médecins qui vous suivent les informations relatives à votre santé.

Si vous souhaitez accéder directement à votre dossier médical, vous devez adresser votre demande par écrit grâce au formulaire à télécharger mis à votre disposition sur notre site internet :

www.etablissement-valdancres.fr

(Rubrique : Vos droits / Accès à votre dossier médical)

Vous pouvez justifier de votre identité au moyen d'une Carte Nationale d'Identité, d'un passeport ou d'un acte notarié à :

**Polyclinique de Picardie
Direction de l'établissement
49 rue Alexandre Dumas
80090 AMIENS**

(Les ayants droits devront indiquer le motif de leur demande et attester de leur qualité d'ayant droit).

⇒ INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. L'Etablissement du Val d'Ancre garantit la confidentialité et la protection par le secret médical. Le traitement de ces données est conforme à la loi n°78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux

fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

⇒ PLAINTES ET RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Cf. article R. III2-79 à R.III2-94 du code de la santé publique

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 l'IDE référente ou si vous préférez, vous pouvez écrire à la Direction :

**Polyclinique de Picardie
Direction de l'établissement
49 rue Alexandre Dumas
80090 AMIENS**

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

Droits et informations

Dans le cadre de sa « politique-qualité », la Polyclinique de Picardie s'attache à garantir au patient, un niveau homogène de qualité de soins, une information précise et cohérente et le respect de ses droits. La formation du personnel fait ainsi l'objet d'une attention toute particulière, en particulier, en ce qui concerne les droits du patient et l'information à donner aux patients.

RELATIONS AVEC LES USAGERS

La **CDU Commission des Usagers** :

- Veille au respect des droits des patients
- Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients.
- Facilite leurs démarches pour exprimer leurs griefs.
- Peut être consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge.
- Est informée des plaintes et du suivi.

La commission a accès au dossier médical avec l'accord du patient. Ses membres sont soumis au secret professionnel.

Elle se compose au minimum des personnes suivantes :

- Président et Vice-Président
- Représentant de la Direction
- Médiateur médical
- Médiateur non médical
- Représentants des usagers titulaires et à défaut des suppléants désignés
- Service qualité

La Commission est avant tout un lieu d'écoute et d'échange entre professionnels et représentants des usagers. En cas de sollicitation, elle vous informera sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

Référence :

Loi N°2002-303 du 4 Mars 2002 (Article 16), relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Article L 1112-3 du Code de la Santé Publique.

RESPECT DE L'ANONYMAT LORS DE VOTRE SÉJOUR

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée lors de votre séjour, il vous faudra informer les secrétaires et / ou l'équipe soignante dès votre arrivée afin que le nécessaire soit fait pour respecter votre souhait d'anonymat.



Droits et informations

Art. R. III2-91 à R. III2-94 du code de la Santé Publique

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

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir rencontré, si elle le juge utile, l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit

informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

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



Droits et informations

≡ DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE

Les soins palliatifs cherchent à améliorer la qualité de vie des patients et de leurs proches face à une maladie grave, évolutive ou potentiellement mortelle. Ils sont pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Une convention existe avec l'association JALMALV (Jusqu'À La Mort Accompanyer La Vie) à Amiens.

Vous êtes hospitalisé pour une maladie grave, vous souffrez, vous êtes inquiet, parfois même vous pensez à la mort. Le service peut solliciter cette équipe pour vous soutenir et vous accompagner pendant ces moments difficiles ou tout au long de votre maladie. Pour cela, veuillez vous renseigner auprès de l'infirmière du service.

≡ DIRECTIVES ANTICIPÉES

Rédaction

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. La rédaction n'est pas obligatoire.

Contenu

Un formulaire type est à disposition sur demande auprès du personnel. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Elles sont consultées préalablement à toute décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Plus d'infos sur le site
internet JALMLAV :

www.jalmalv.fr



Droits et informations

IMPORTANT !

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, elles doivent être accessibles au médecin vous prenant en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

≡ REFUS DE SOINS SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous avez un droit au respect de votre liberté individuelle et pouvez refuser un traitement, une intervention ou les soins proposés. En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé médicalement des risques encourus de votre état de santé. Vous devrez signer un document constatant le refus des soins proposés. Une copie de ce document sera annexée à votre dossier médical.



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux* Circulaire N° DHOS/EI/DGS/SDIB/SDIC/SD4A /2006/90 du 2 mars 2006, relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1/ Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2/ Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3/ L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4/ Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5/ Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6/ Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7/ La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informé des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9/ Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10/ La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11/ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Il est également accessible sur les sites internet :

www.fhp.fr

www.sante.gouv.fr

HOSPITALISATION

03 22 33 33 33

URGENCES MÉDICO-CHIRURGICALES

03 60 125 225

Clinique de l'Europe

24h/24 et 7j/7

**Classée en catégorie
« A » par la qualité
de ses installations,**
la Polyclinique de Picardie
regroupe les services
et équipements ci-contre :

184 Lits de chirurgie dont
9 reconnus **unité de soins continus**
15 Salles d'opération

Equipements médicaux de pointe
(lithotritie, laser, écho-endoscopie,
salle de radiologie interventionnelle...)

OPTIMISER
votre accueil
et votre
prise en charge



Polyclinique de Picardie

49 rue Alexandre Dumas - 80090 AMIENS

Tél. : 03 22 33 33 33

Fax : 03 22 33 34 00

www.polyclinique-picardie.fr





**Etablissement
du Val d'Ancre**

SOINS de SUITE et RÉADAPTATION

Etablissement du Val d'Ancre
86, Avenue de la République
80300 ALBERT

Tél. : 03 22 74 30 00
Fax : 03 22 74 30 60

www.etablissement-valdancre.fr