Polyclinique de Deauville
SSR Addictologie

Livret d'accueil

IMP SSR1514-1/2016

Editorial

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter des informations vous permettant :

- De mieux connaitre la vie à la Polyclinique de Deauville,
- De vous familiariser avec les personnels,
- De vous aider à profiter au maximum de votre séjour.

Nous mettons à votre dispositions la structure nécessaire à la concrétisation de votre projet d'une nouvelle vie et sommes là pour vous accompagner à appréhender vos addictions.

Ce livret n'est qu'un guide. Il a pour but de vous présenter notre établissement et vous donner un certain nombre d'éléments facilitant la connaissance de cet environnement, dans lequel vous allez passer votre séjour. Nous vous invitons à suivre un certain nombre de recommandations pour rendre votre séjour agréable et vous permettre d'engager sereinement les changements de vie auxquels vous aspirez.

Votre participation active au mode de vie et à la prise en charge présentée, l'échange et le dialogue constants avec l'équipe soignante ont pour but de vous apporter une aide pour atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés et changer de vie.

Il est important que vous soyez acteur de votre programme personnalisé de soins.

- Rappelons que le respect de l'autre est une des règles indispensables à toute vie en communauté.
- La notion de durée est à prendre en compte.

Les informations contenues dans ce livret sont destinées à faciliter votre séjour. Les contester peut signifier un refus conscient ou inconscient de changer. En revanche, être dans un esprit d'évolution et de dialogue, s'inscrit dans un effort de maitrise de soi et d'ouverture.

Nous vous souhaitons un agréable séjour et vous encourageons dans vos efforts de maitrise de vos addictions.

La Direction

Sommaire

I.	Présentation générale de l'établissement	4
II.	Présentation du service de SSR en addictologie	9
III.	Votre entrée à la Polyclinique	12
IV.	La vie à la Polyclinique	13
V.	Organisation des visites et des sorties	16
VI.	Vos droits	18
VII.	Notre démarche qualité	22

I. Présentation générale

Le groupe Clinique Développement

Le Groupe clinique Développement gère un groupe 4 établissements de santé situés en Haute et Basse Normandie et dont les caractéristiques sont les suivantes :

Haute Normandie :

- ***Clinique Tous Vents***, établissement MCO (Médecine – Chirurgie – Obstétrique) située en Seine maritime (Lillebonne) : 54 lits d'hospitalisation complète (dont 5 lits de surveillance de soins continus) – 6 places d'hospitalisation de jour.

Basse Normandie :

- ***Polyclinique de Deauville,*** établissement MCO, SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), HAD (Hospitalisation à Domicile), située dans le Calvados (Cricquebœuf et Deauville) : 130 lits d'hospitalisation complète (dont 6 lits de surveillance de soins continus) – 31 places d'hospitalisation de jour, 15 places de HAD et une consultation sans rdv

- ***Clinique d'Alençon,*** établissement MCO et SSR située dans l'Orne (Alençon) : 87 lits d'hospitalisation complète (dont 4 lits de surveillance de soins continus) - 22 places d'hospitalisation de jour

- ***Polyclinique de Lisieux,*** établissement MCO, située dans le Calvados (Lisieux) : 61 lits d'hospitalisation complète (dont 4 lits de surveillance de soins continus) – 8 places d'hospitalisation de jour.

La Polyclinique de Deauville se compose de deux établissements :

- La Polyclinique de Deauville sur le Pôle de Santé Côte Fleurie - Service d'Hospitalisation A Domicile (HAD) situé à Cricquebœuf
- Le Centre de Rééducation Fonctionnelle situé à Deauville

La Polyclinique de Deauville (pôle de Santé Côte Fleurie)

La Polyclinique de Deauville se décompose ainsi :

- Un service d'hospitalisation réparti en 1 unité de 35 lits de Chirurgie (dont 6 lits de soins de surveillance continue)
- Un service de chirurgie ambulatoire de 16 places
- Un bloc opératoire composé de 6 salles d'interventions et d'une salle de réveil équipée de 12 postes
- Un service de soins de suite et réadaptation en addictologie de 28 lits et 2 places en hospitalisation de jour
- Un service de consultations sans rendez-vous 7jours/7 assurées par des médecins généralistes
- Un service d'hospitalisation à Domicile
- Un pôle de consultations
- Un laboratoire d'analyses médicales
- Un cabinet de radiologie comprenant 1 salle de sénologie, 2 salles d'échographie et 4 salles de radiologie conventionnelle et un scanner

Le pôle de consultations dispose des spécialités suivantes :

- Anesthésie
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie viscérale et cœlioscopie
- Gastro-entérologie
- Neurochirurgie
- Ophtalmologie
- Orthophonie
- Phlébologie
- Cardiologie
- Chirurgie urologique
- Chirurgie plastique et esthétique
- Gynécologie
- ORL
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Rhumatologie

L'hospitalisation à domicile (HAD)

L'Hospitalisation A Domicile accueille des patients atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, quel que soit l'âge, qui, en l'absence d'un tel service, feraient l'objet d'une hospitalisation traditionnelle.

Le service HAD intervient sur les communes suivantes :

A	B	C	D
Ablon Angerville Annebault Auberville	Barneville-la-Bertran Basseneville Beaumont en Auge Bénerville sur mer Beuvron en Auge Blonville sur mer Bonneville sur Touques Bourgeauville Branville Brucourt	Cabourg Canapville Coudray-Rabut Cleville Cresseveuille Cricqueboeuf Cricqueville-en-Auge	Danestal Deauville Dives sur Mer Douville en Auge Dozule
E-F	**G**	**H**	**L**
Englesqueville en Auge Equemauville Escoville Fourneville	Genneville Glanville Gonneville en Auge Gonneville sur Honfleur Gonneville sur Mer Goustranville Grangues	Heuland Honfleur Hotot en Auge Houlgate	La Rivière St Sauveur Le Theil en Auge
M – P	**Q**	**T**	**V**
Merville Franceville Pennedepie Periers en Age Petiville Pont l'Evêque Putot en Auge	Quetteville	Theil en Auge Touques Tourgéville Tourville en Auge Trouville sur Mer	Varaville Vauville Vieux Bourg Villers sur Mer Villerville

Qu'est-ce que l'HAD ?

L'HAD prend en charge des patients à leur domicile selon un schéma de soins formalisé dans un projet thérapeutique préalablement établi par une équipe médicale et paramédicale. Elle garantit une prise en charge pluridisciplinaire coordonnée par une équipe médicale, paramédicale et des professionnels psycho-sociaux, administratifs et logistiques.

Le service HAD dispense :

- un suivi médical au moins hebdomadaire
- des soins infirmiers ou des interventions de kinésithérapie quasi-quotidiens
- une continuité des soins avec une permanence 24h/24

L'équipe de soins intervient quotidiennement au domicile du patient à domicile. Elle respecte le projet de soins tel qu'il a été initialement établi lors de la mise en place du projet thérapeutique.

Quelles sont les modalités d'admission ?

L'admission en hôpital à domicile ne peut se faire que sur prescription médicale :

- D'un médecin hospitalier privé ou public
- D'un médecin généraliste
- D'un médecin spécialiste

Quelles sont les pathologies prises en charge ?

1) Assistance respiratoire
2) Nutrition parentérale
3) Traitement par voie veineuse : anti infectieux ou autre
4) Soins palliatifs
5) Chimiothérapie
6) Prise en charge de la douleur
7) Autres traitements
8) Pansements complexes (escarres, ulcères, brûlés)
9) Post traitement chirurgical
10) Rééducation orthopédique
11) Rééducation neurologique
12) Surveillance post-chimiothérapie
13) Soins de nursing lourds
14) Education du patient et de son entourage
15) Radiothérapie
16) Transfusion sanguine
17) Surveillance de grossesse à risque
18) Post-partum physiologique
19) Post-partum pathologique
20) Surveillance d'aplasie
21) Prise en charge psychologique et sociale

Que prend en charge l'HAD ?

Lorsque les accords sont donnés, la structure d'HAD prend en charge :

- Les prestations du personnel paramédical
- Les médicaments
- Le matériel à usage unique
- Le mobilier et le matériel technique nécessaires

Le Centre de Rééducation Fonctionnelle de Deauville

Le Centre de Rééducation Fonctionnelle est composé de :

- 70 lits d'hospitalisation complète,
- 15 places d'hospitalisation de jour,
- Un externat,
- Un pôle de consultations : Médecine physique et de Réadaptation.

Le centre possède des autorisations de prise en charge en rééducation pour les spécialités suivantes :

- Traumatologie
- Orthopédie
- Rhumatologie (maux de dos rebelles, opérés ou non)
- Neurologie

Les équipes pluridisciplinaires constituées de médecins, kinésithérapeutes, éducateurs sportifs, infirmières et aides-soignants définissent avec vous le projet thérapeutique pour chaque patient

Le Pôle de Consultations

Les spécialités présentes sur le site sont :

- ORL et Chirurgie maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- Cardiologie
- Gynécologie
- Séances de kinésithérapie libérales
- Sages-femmes

II. Présentation du service de SSR en addictologie

Le service SSR en addictologie

Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation en Addictologie accueille des hommes et des femmes suite à un sevrage en substance(s) psychoactive(s) en milieu hospitalier ou ambulatoire.

La prise en charge, d'une durée de 3 mois, permet à la personne de retrouver sa dignité, sa confiance, sa liberté et les ressources pour élaborer un projet de vie en visant l'abstinence.

Un programme personnalisé de soins est défini pour chaque patient, en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire du service.

L'équipe :

- *Médecin addictologue*
- *Cadre de santé*
- *Secrétaire médicale*
- *Assistante sociale*
- *Psychologue*
- *Neuropsychologue*
- *Ergothérapeute*
- *Diététicienne*
- *Infirmiers*
- *Aides-soignants*
- *Agents des services hospitaliers*

L'EMPLOI DU TEMPS :

- Petit déjeuner :
  Tous les jours : de 7h00 à 9h00
- Activités thérapeutiques ou consultations (médicale, sociale,) :
  De 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 17h00 selon programme défini
- Déjeuner :
  Tous les jours : de 12h15 à 12h45
- Diner :
  Tous les jours : de 19h15 à 19h45
- Coucher :
  Montée en chambre au plus tard à 23h00.

A noter

La Polyclinique de Deauville étant un établissement de soins, nous vous demandons de veiller au repos et à la tranquillité de chacun.

LES ACTIVITES THERAPEUTIQUES

Les activités thérapeutiques font partie intégrante de votre prise en charge et sont **obligatoires**.

Vous êtes invités à participer activement aux ateliers, selon les besoins définis dans votre programme personnalisé de soins (PPS).

Les activités peuvent être effectuées de façon individuelle ou collective et sont organisées par groupe de niveau.
Les programmes thérapeutiques sont à l'affichage sur le plateau technique et à l'étage.

Les prises en charge soignantes et éducatives s'appuient sur :

1. **Des entretiens individuels avec :**
   - Le médecin
   - L'infirmière
   - L'aide-soignant
   - L'ergothérapeute
   - La diététicienne
   - La psychologue
   - Le neuropsychologue
   - L'assistante sociale

2. **Des activités thérapeutiques :**
   - Groupes à visée cognitive et corporelle (relaxation, sport…)
   - Groupes à visée socio thérapeutique et de réadaptation (jeux de rôles…)
   - Ateliers manuels (création…)

3. **Des groupes de paroles :**
   - Expression orale (écoute et parole, vidéo, réunion d'échange, information…)

   - Réunions « d'information santé »

LES SOINS

- **Médicaments**

Lors de votre arrivée, vous devez remettre **impérativement** à l'infirmière qui vous accueille votre ordonnance, ainsi que tous les médicaments en votre possession.

Les médicaments sont distribués et doivent être pris :
- Le matin entre 7h et 9h
- Le midi à partir de 11h45
- Le soir à partir de 18h45

Le traitement médical est décidé par le médecin. Si un changement vous parait nécessaire, il ne peut s'effectuer qu'avec l'accord du médecin prescripteur ou de son remplaçant.

- **Soins externes**

Les soins externes doivent impérativement être prescrits par un médecin de la Polyclinique. L'assistante sociale et/ou la secrétaire vous apportera des informations sur la prise en charge financière.

LE SERVICE SOCIAL ET ADMINISTRATIF

- **Demande de bulletin de situation**

Pour les patients percevant des indemnités journalières, faire la demande de bulletin de situation tous les 15 jours auprès de la secrétaire du service.

- **Assistante sociale**

Présence selon un calendrier défini et affiché dans le service

- Evaluation sociale à l'entrée
- Démarches sociales et ouverture des droits (RSA, couverture santé, dossiers d'indemnités journalières…)
- Information, accompagnement et orientation vers les partenaires et différents organismes sociaux médicaux
- Travail d'insertion

- **Secrétaire médicale**

Permanence du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30

- Prises en charge, prolongation et sortie administrative
- Délivrance de documents (bulletin de situation).
- Dépôts et retraits d'argent ou effets personnels placés au coffre.

III. Votre entrée à la Polyclinique

Votre admission

Les admissions se font le matin à partir de 10h30

Vous devez vous adresser à l'accueil de la polyclinique et demander que le service soit prévenu afin que l'on vienne vous chercher.
Vous pouvez selon la disponibilité obtenir une chambre particulière et demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre.

L'équipe médicale et soignante

Dès votre arrivée, vous serez entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire composée par :

- Médecin addictologue
- Cadre de santé
- Infirmier(e)s
- Aide-soignant(e)s
- Ergothérapeute
- Psychologue
- Neuropsychologue
- Assistant(e) sociale
- Diététicien(ne)

Motifs d'interruption de la postcure :

- Entrer de l'alcool ou tout autre produit psychotrope et/ou stupéfiant dans l'établissement, sous quelle que forme que ce soit.
- Entrer des médicaments non prescrits par les médecins de l'établissement.
- Enfreindre gravement la règle d'abstinence.
- Exprimer des violences verbales et physiques envers les autres patients ou le personnel de la clinique
- Ne pas respecter le règlement intérieur
- Fumer dans les locaux y compris dans la chambre.
- Avoir une attitude négative faisant obstacle à la démarche de soin des autres patients ou de soi-même.

A SIGNALER :

- Des analyses toxicologiques,
- Des contrôles sécuritaires (visites de chambre, de voiture…),
- Des éthylotests

Peuvent être effectués à tout moment dès votre entrée dans l'établissement.

IV. La vie à la Polyclinique

Votre participation à la vie collective

Les tâches collectives font parties intégrantes de votre programme thérapeutique et sont obligatoires, sauf contre-indication médicale.

L'établissement devant être un lieu de calme et de sérénité, il vous est demandé d'éviter les conversations bruyantes. Le silence dans les couloirs est de rigueur, notamment le soir afin de permettre aux autres patients de se reposer.
Il est interdit de prendre de douche entre 23h00 et 6h00.

Hygiène, ordre et propreté

Veiller à être propre sur soi.
Penser à/ou faire nettoyer régulièrement vos effets personnels afin d'éviter l'accumulation et les gênes occasionnées
Utiliser les poubelles mises à votre disposition et veiller au tri sélectif
Laisser propres les toilettes, les douches et les lavabos.
Les plantes en pot sont strictement interdites dans les locaux de soins ainsi que la présence des animaux.

Votre chambre

Elle doit être rangée tous les matins avant 10 heures.
Votre armoire et votre chambre peuvent être visitées à tout moment en votre présence.
Exceptionnellement et pour des raisons graves (absence prolongée, sécurité), la visite peut avoir lieu sans votre présence.
Il est interdit de stocker des denrées périssables.
Le sol de votre chambre sera nettoyé par vos soins une fois par semaine (plus si besoin) selon un planning défini par l'équipe soignante. Le matériel nécessaire sera mis à votre disposition.

La gestion du linge

Les draps :
Le lit est aéré le matin. Il doit être fait tous les jours, avant 10 heures. Il doit être remis en ordre après la sieste.

Le linge de lit (2 draps,1 taie d'oreiller,1 couvre lit) est à changer au minimum une fois par semaine.

Le foyer :

Le foyer est à disposition lors des temps libre. Il sera néanmoins fermé de 23 h à 7 h.

Loisirs et vie culturelle

Une bibliothèque est à votre disposition.

Des jeux de société vous sont proposés : cartes, échecs… Il est demandé d'en prendre soin et de ne pas oublier de les ranger.

Une table de tennis de table, des vélos elliptiques, du petit matériel de musculation et gymnastique sont à votre disposition.

Télévision :

La télévision du foyer de vie est à votre disposition en dehors des horaires des activités obligatoires jusqu'à la fermeture du foyer à 23h00.

CULTE

Vous pouvez faire appel à un Ministère du Culte de votre choix par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe.

ASSOCIATIONS ET GROUPE D'ENTRAIDE

Les associations et groupe d'entraide sont accueillies après autorisation de la Direction.
Elles interviendront durant le séjour.

RESPONSABILITE CIVILE

L'usage des moyens de locomotion personnels peut vous être déconseillé par le médecin durant votre séjour. Des places de stationnement sont disponibles au sein de la Polyclinique. Votre véhicule est placé sous votre entière responsabilité - la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de dégradation.

ARGENT ET BIENS PERSONNELS

Dépôt au coffre :
Lors de votre arrivée, vous êtes invité à mettre au coffre de l'établissement tout argent et objet de valeur en votre possession. Selon l'article L1113-1 à L1113-10 du Code de la Santé Publique, l'établissement n'est pas responsable du vol éventuel de numéraire ou d'objet qui ne lui aurait pas été confié.
Un inventaire est réalisé et signé par le déposant et un membre de l'équipe soignante.
Le retrait s'effectue contre signature d'une décharge.

Objets personnels :
Aucun objet dangereux ou contendants, pouvant nuire à vous comme à autrui, ne doit être conservé en votre possession au sein de la Polyclinique.

SECURITE

Les consignes incendie et les plans d'évacuation sont affichés dans l'établissement.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de :

- Fumer dans les locaux et aux abords de l'établissement conformément à la Circulaire du 8 Décembre 2006 du Ministère de la Santé.
  Enfreindre cette interdiction sera considéré comme un manquement grave au règlement, avec l'interruption de l'hospitalisation.
- Les jeux d'argent sont absolument interdits à l'intérieur de l'établissement.
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue.
- L'usage de la cigarette électronique est réglementé.
- Se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation (couverture chauffante, plaque chauffante, grille-pain).

V. Organisation des visites et sorties

Les sorties et permissions

Les permissions sont un élément thérapeutique permettant d'apprécier la vie extérieure, d'expérimenter votre autonomie, de reprendre contact avec votre famille et votre environnement avant votre sortie définitive.

Les permissions

Elles sont possibles après la signature du contrat thérapeutique, à partir de la première semaine de votre séjour. Toute permission est soumise à avis médical.
Les sorties ont lieu :

- Le mercredi de 9h00 à 18h00
- Les samedi, dimanche et fériés de 9h00 à 18h30

Les visites

Les visites sont autorisées, sauf contre-indication médicale ou à votre demande :

- En semaine de 17h30 à 18h30
- Le week-end de 9h30 à 18h30

Les autres horaires donnent lieu à autorisation.
L'accès des visiteurs aux chambres et aux ateliers est interdit.

LES RELATIONS AVEC L'EXTERIEUR

Courrier :
La distribution du courrier se fait en main propre. La levée de la boîte aux lettres a lieu tous les jours à 15h00.

Tout colis reçu doit être ouvert devant un membre de l'équipe soignante.

Téléphone :
Votre téléphone portable reste à votre disposition pendant tout le séjour et sous votre responsabilité. **Pour le bon déroulement des soins, nous vous demandons de l'éteindre pendant les entretiens, les ateliers et les repas.**
Les prises de photographies et de vidéos sont strictement interdites.

Vous pouvez disposer d'une ligne directe dont le numéro vous sera remis lors de votre entrée dans l'établissement sur demande de votre part. Vous pouvez ainsi être appelé par vos proches sans passer par le standard.

Le jour de votre sortie

Les sorties de l'établissement sont réalisées uniquement le matin.

A partir de 10h00, vous devez vous présenter au secrétariat du service afin de régler les éventuels frais à votre charge (suppléments, chambre particulière …)

Organisation de votre retour à domicile

Vous pouvez le jour de votre sortie, regagner votre domicile en taxi ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) de votre choix ou par vos propres moyens.

Pour être remboursé(e) par la sécurité sociale, tout transport sanitaire nécessite une prescription médicale. La prescription médicale reste un acte tout à fait libre du praticien qui sera seul compétent à juger de la nécessité de celle-ci.

Cette prescription médicale est à remettre à l'ambulancier ou au chauffeur de taxi.

L'établissement est desservi par les transports en commun, pour tout renseignements sur les horaires vous adresser à l'accueil.

VI. Vos droits

INFORMATIONS ET LIBERTES (CNIL) :

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques. (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L.710-6 du Code de la santé publique). Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

ACCES AU DOSSIER MEDICAL :

Conformément à la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez accéder à ce dossier. Pour cela, vous devez envoyer un courrier au Directeur de l'établissement, accompagné de la photocopie de votre carte d'identité an cours de validité ainsi qu'un chèque dont le montant vous sera donné selon le barème tarifaire en vigueur.

Qui est autorisé à accéder aux documents médicaux ?

- Le patient, lui-même sauf s'il est mineur ou majeur sous tutelle
- La (les) personne(s) ayant l'autorité parentale, sauf si le mineur, pour conserver le secret sur son état de santé, a refusé expressément que les détenteurs de l'autorité parentale soient consultés pour donner leur consentement aux soins. Dans ce cas, le mineur peut s'opposer également à la communication des informations médicales le concernant, ou souhaiter que l'accès à son dossier médical ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin choisi par les titulaires de l'autorité parentale.
- Le tuteur d'une personne majeur sous tutelle (et en dehors de son accord)
- Les ayants droits d'une personne décédée dans les conditions suivantes :
    - Le patient n'a pas exprimé ou laissé entendre son refus de communication d'informations le concernant avant son décès.
    - La qualité d'ayant droit du demandeur est attestée.
    - Le motif de la demande est exclusivement l'un des trois suivants : connaître la cause de la mort, défendre la mémoire du défunt (dans le cadre d'une procédure judiciaire), faire valoir leurs droits (succession)
- Un médecin désigné par le patient, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou les ayants droits.

Comment obtenir la communication des documents médicaux ?
La communication des documents médicaux se fait suite à l'accord du médecin responsable de votre prise en charge.

La communication peut se faire :

- Soit sur place : vous devez formuler par écrit une demande dossier (comportant votre identité, votre date d'hospitalisation, le praticien concerné et une copie de votre pièce d'identité)
- Soit par envoi postal : devez formuler par écrit une demande dossier (comportant votre identité, votre date d'hospitalisation, le praticien concerné et une copie de votre pièce d'identité) accompagné d'un chèque couvrant les frais de transmission des documents.

Ces données ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Modalités de conservation des dossiers :

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.
La direction veille à ce que toutes les dispositions soient prises afin d'en assurer la garde et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors du dernier passage, le dossier médical et de soins doit être conservé jusqu'à son 28-ème anniversaire.

Règles relatives à l'hospitalisation des majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés. Toutefois le représentant légal devra être prévenu afin de donner également son accord. Le tuteur, dans le cadre de la tutelle, exerce conjointement le droit à l'information.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle le médecin délivrera les soins indispensables.

La personne protégée, à l'exception du majeur sous tutelle, a la possibilité de désigner la personne de confiance de son choix ; quant au majeur sous tutelle, le juge des tutelles a la possibilité de confirmer la mission de la personne de confiance désignée antérieurement à la mise sous protection tutélaire

Votre Présence Non Divulguée :

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le à votre arrivée, ou dès votre admission à l'accueil ou au cadre de soins.

Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Personnes de confiance:

Pendant votre séjour, vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne sera chargée de vous accompagner tout au long de vos soins et pour les décisions à prendre.
Cette 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.
Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Personnes à prévenir :

La personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement (renseignement, rapporter les effets personnels, …). La personne à prévenir pourra si vous le souhaitez être la même personne que la personne de confiance.

Plaintes et réclamations :

En cas d'insatisfaction concernant 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 direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.
Vous pouvez lui écrire :

POLYCLINIQUE DE DEAUVILLE,
Direction,
Pôle santé de la Côte Fleurie
8, La brèche du bois RD62
14113 CRICQUEBOEUF

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical.

Questionnaire de satisfaction

Soucieux d'améliorer continuellement la qualité de prise en charge et vos conditions de séjour au sein de notre établissement, nous vous remettrons lors de votre admission un questionnaire de satisfaction.

Merci de le déposer dans l'urne prévue à cet effet dans le hall d'accueil afin que nous puissions prendre en compte votre avis ou nous le retourner par courrier à l'adresse suivante :

POLYCLINIQUE DE DEAUVILLE,
Responsable qualité,
Pôle santé de la Côte Fleurie
8, La brèche du bois RD62
14113 CRICQUEBOEUF

Les résultats de la satisfaction sont affichés dans le hall de l'établissement.

VII. Notre démarche qualité

La Polyclinique de Deauville s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques. En 2014, grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels, l'établissement a été certifié par les experts visiteurs de la HAS (la Haute Autorité de Santé) à l'issu de sa visite de suivi. Le compte rendu complet est accessible sur le site : http://www.has-sante.fr

Cette démarche de certification qui s'impose à tous les établissements de santé tous les 4 ans ont pour objectif de concourir à l'amélioration continue de la prise en charge des patients. La certification mesure le niveau de qualité d'un établissement de santé en évaluant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

Les instances de l'établissement :

Pour réaliser au mieux ses missions, l'établissement s'appuie sur ses différentes instances :

Le CLIN (Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales)

Il coordonne l'action des professionnels de l'établissement dans les domaines suivants :

- La prévention et la surveillance des infections nosocomiales
- L'Information et la formation en matière d'hygiène
- L'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales Le C.L.I.N travaille en coordination avec une Équipe Opérationnelle d'Hygiène pluridisciplinaire

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

Ce comité a pour mission de :

- Proposer les orientations les mieux adaptées visant à mieux organiser la prise en Charge de la douleur dans l'établissement
- Coordonner au niveau de l'ensemble des services toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur
- Développer la formation des personnels de l'établissement.

Le CLAN (Comité de Liaison Alimentation et Nutrition)

Le CLAN participe à l'harmonisation des pratiques professionnelles, relatives à l'alimentation-nutrition et à la définition des actions prioritaires à mener dans le domaine de la nutrition et de la restauration

La CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge)

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leur démarche, de veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs et soient informés des suites de leur demande.
Des représentants des usagers participent à cette commission.

Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers, merci d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

POLYCLINIQUE DE DEAUVILLE
À l'attention du représentant des usagers,
Pôle santé de la Côte Fleurie
8 La brèche du bois, RD62,
14113 CRICQUEBOEUF

Le CPQR (Comité de Pilotage Qualité et gestion des Risques)

Le CPQR contribue à la définition de la politique qualité et gestion des risques. Il a une mission de proposition, d'évaluation et de supervision de la démarche.

La COMEDIMS (Commission du Médicament et des dispositifs médicaux stériles)

La COMEDIMS a la mission principale de promouvoir le bon usage des médicaments dans l'établissement.

Les indicateurs de mesure de la performance

Chaque année, notre établissement est rigoureusement évalué à l'aide d'indicateurs. Certains sont propres à la Polyclinique tandis que d'autres sont généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les autorités sanitaires.

Ces indicateurs portent sur :

- Les Infections Nosocomiales (indicateurs ICALIN)
- La Qualité et de la Sécurité des Soins à travers une évaluation sur la tenue des dossiers patients (IPAQSS)

Les résultats annuels sont publiés à l'adresse internet suivante : www.scopesante.fr et sont affichés dans le hall de l'établissement

Charte du patient hospitalisé

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006