



Polyclinique  
**le Val de Lys**

Chirurgie o Maternité o Convalescence



# Le guide pratique

## Arbre et polyclinique...

Quelques mots au sujet du graphisme.

Pour décrire l'ambiance sereine et le calme qui règnent au sein de la polyclinique, s'avancer dans le hall, là vous ressentez force, vigueur, équilibre et si vous arpentez les couloirs, vous serez surpris de l'image forte qui vient à l'esprit, un arbre.

En l'occurrence, symbole de la régénération, par ailleurs, l'arbre est aussi la représentation de la famille (arbre généalogique).

Graphiquement, nous avons voulu traduire ce vécu par le tracé des racines, puisant leur force et l'envolée de "branchages", émergeant du bâtiment de la polyclinique.

Jacqueline Bouy - rédactrice du guide



# Editorial

Mademoiselle, Madame, Monsieur,

**Confort, hygiène, qualité et sécurité**, tels ont été les objectifs que nous nous sommes fixés, lorsque après 30 ans d'activité, nous avons pris la décision de reconstruire la Polyclinique Le Val de Lys, au 167, rue Nationale à Tourcoing.

Nous avons tenus, à ce que l'ensemble du personnel et du corps médical soit associé à cette réalisation, dont tous s'accordent à souligner la qualité.

Notre volonté a toujours été de concilier en tous lieux, rigueur, modernité et humanisme.

Le résultat, tant sur le plan esthétique que technologique, est à la hauteur de nos ambitions. Il répond à ce que vous êtes en droit d'attendre aujourd'hui d'un établissement de soins.

Nous avons décidé de développer de véritables pôles d'excellence dans trois domaines :

### ■ Les Soins de Suites et de Réadaptation (Convalescence) :

- prise en charge personnalisée et globale de l'entrée à la sortie,
- soins de qualité, écoute attentive du patient et de sa famille,
- aide au retour à l'autonomie, plus particulièrement auprès de la personne âgée.

### ■ La Chirurgie :

- prise en charge de proximité dans les domaines de la chirurgie générale, digestive, urologique, gynécologique, pédiatrique, o.r.l,
- qualité de soins infirmiers régulièrement évaluée,
- gestion de la douleur adaptée.

### ■ La Maternité :

- prise en charge médicale sécurisée de la mère et de l'enfant par 7 Gynécologues-Obstétriciens, 4 Pédiatres, 4 Anesthésistes, 17 Sages femmes,
- relation permanente avec le réseau périnatal de la métropole "Ombrel",
- accompagnement personnalisé tout au long du séjour (écoute, conseils, aide à l'allaitement, éducation aux soins du nouveau-né).

L'équipe médicale et l'ensemble du personnel reconnus pour leur dynamisme, leur compétence, leur professionnalisme et leur disponibilité vous assurent de leur entier dévouement pour garantir ces quatre objectifs : Confort, Hygiène, Qualité et Sécurité.

Nous vous souhaitons un séjour agréable et bénéfique

**Docteur Georges KOMAR**  
Gérant

**Sylvie GARREAU-LECHRIST**  
Directeur Général



# Sommaire

<b>FORMALITES ADMINISTRATIVES</b> .....	4
• Inscription	
• Entrée	
• Sortie	
• Que payerez-vous ?	
<b>VOTRE SEJOUR :</b>	
• En Maternité.....	8
• En Chirurgie.....	12
• En Chirurgie Ambulatoire,.....	14
• En Convalescence.....	16
• Toute une équipe à votre écoute (identification personnel ; les médecins).....	18
• Les prestations qui peuvent vous être proposées.....	20
<b>EN SAVOIR PLUS SUR :</b>	
• La Polyclinique Le Val de Lys,.....	22
• Vos droits .....	26
• Vos devoirs et ceux de vos visiteurs.....	31
<b>SITUATION DE L'ETABLISSEMENT : plan d'accès</b> .....	32



# LES FORMALITES A



*La Polyclinique Le Val de Lys* est accessible à tous. C'est un établissement d'hospitalisation privée, conventionné avec l'ensemble des organismes sociaux.

## VOTRE INSCRIPTION :

Votre inscription à *la Polyclinique Le Val de Lys* est une étape essentielle à l'organisation de votre hospitalisation.

Il s'agit en effet du premier contact, qui nous permettra déjà de vous connaître et de répondre au mieux à vos attentes.

## LES PIÈCES QUI VOUS SERONT DEMANDÉES LORS DE VOTRE INSCRIPTION:

- Une photocopie de votre attestation de Sécurité Sociale
- Votre carte Vitale
- Si vous dépendez d'un autre organisme : un document attestant l'ouverture des droits,
- Une photocopie recto-verso de votre carte de Mutuelle.
- Une photocopie de votre carte de groupe sanguin
- Une photocopie de votre pièce d'identité
- Dossier d'admission
- Dossier d'information médicale
- Attestation de réservation de chambre

*Attention : la couverture maladie universelle (C.M.U.) n'est pas une mutuelle. Elle ne couvre ni le supplément de la chambre individuelle, ni les prestations associées (téléphone, télévision, repas et lit accompagnant). Si vous désirez accéder à ces prestations, elles seront à votre charge.*

*Si vous ne possédez pas de mutuelle ou êtes bénéficiaire de la CMU et que vous choisissez de bénéficier de suppléments (chambre particulière, téléphone, télévision), il vous sera réclamé un chèque d'acompte. L'acompte sera de 400 € pour les services de Chirurgie et de Maternité. Il sera de 600 € pour le service de Convalescence, par période de 10 jours.*

## N'oubliez pas de prendre un rendez-vous avec l'anesthésiste :

- **dès que vous avez connaissance de la date de votre intervention,**
- **dès votre 8<sup>ème</sup> mois de grossesse.**

## De plus, pour la maternité :

- **35€ de frais d'inscription qui seront déduits des prestations (chambre particulière, téléphone, télévision)**
- **L'attestation de Sécurité Sociale 100%**
- **Le carnet de maternité**
- **Le livret de famille**
- **Le numéro d'allocations familiales.**

# ADMINISTRATIVES

## L'HEURE DES ADMISSIONS :

### • Entrées en Maternité :

*La journée, en semaine, de 7h à 20h*, dirigez-vous vers l'Entrée Principale et adressez-vous à l'hôtesse d'accueil. Les entrées programmées se font de 16 à 17 heures.

*La nuit, de 20 h à 7 h :*

Servez-vous de l'interphone situé près de la grille d'entrée du parking (même si le portail est resté ouvert, du fait du passage récent d'un véhicule), appuyez sur le bouton correspondant au service MATERNITE et parlez. Il vous sera répondu et vous vous dirigerez vers le Service d'Urgences Obstétricales (à l'arrière du bâtiment) où le personnel soignant vous accueillera.

*Les week-ends et jours fériés, de 8 h à 20 h :*

Dirigez-vous vers l'Entrée Principale, adressez-vous à l'Accueil Central.

Si votre hospitalisation se fait en Urgence, nous vous invitons à demander à un membre de votre famille de se présenter au plus vite à l'accueil central afin de régulariser votre dossier administratif.

### • Entrées en Chirurgie, Convalescence :

Dirigez-vous directement vers le Service des consultations et des admissions. Ce service est situé à l'arrière du bâtiment. Les entrées se font à partir de 15 heures.

### • Entrées en Chirurgie ambulatoire

Dirigez-vous directement vers le Service des consultations et des admissions. Ce service est situé à l'arrière du bâtiment. Les entrées se font à partir de 7 h 30.

# LES VISITES

## LES HORAIRES DE VISITE :

### • De votre conjoint et de vos enfants :

**de 8 h à 20 h**

### • De la famille, des amis :

**de 13 h à 19 h.**

- Parents et amis sont les bienvenus. Leur présence constitue un grand réconfort pour vous et nous le comprenons bien volontiers. Par respect des patients et du personnel devant effectuer les soins, *nous vous remercions de bien vouloir préciser le règlement à vos visiteurs.* Merci de votre

compréhension. Sachez que notre souci est de privilégier le calme et le bien-être pour tous.

- Nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Les enfants de moins de 12 ans (excepté vos propres enfants) ne sont pas admis dans les chambres.

Une salle de jeux leur est réservée près de l'accueil au rez-de-chaussée haut sous la responsabilité parentale.

Tabac et Alcool sont interdits au sein de l'établissement.

Loi n°76-616 du 09/07/76, modifiée par la loi n°91-32 du 10/01/91.

# VOTRE



Sa date est décidée par le médecin en fonction de votre état de santé. Elle s'effectue à partir de 11 heures même le week-end et les jours fériés.

*Après l'appel de l'hôtesse, dans votre chambre, pour vous informer que votre facture est prête, nous vous remercions de bien vouloir vous annoncer à l'accueil central puis de patienter en salle d'attente pour la facturation.*

## LE JOUR DE VOTRE SORTIE :

- Vos bilans radiologiques et votre carte de groupe sanguin vous seront remis par l'infirmière.
- Votre prestation de téléphone sera arrêtée vers 8h30.
- Avant votre départ, prévenez l'infirmière du service et pensez à bien récupérer tous les documents que vous nous avez remis à l'entrée.
- Faites le tour de votre chambre pour vous assurer que rien n'a été oublié.
- N'oubliez pas de récupérer les sommes d'argent ou les objets de valeur que vous auriez éventuellement déposés à votre entrée. Nous vous remercions de bien vouloir laisser le coffre ouvert.
- Munissez-vous des justificatifs d'acompte ou de réservation divers.
- Munissez-vous de votre chéquier, de votre carte bancaire ou d'espèces pour le règlement de votre facture.
- **Remplissez le questionnaire de sortie qui nous permet de vous donner un service de qualité et déposez-le dans l'urne située au bureau des sorties.**
- En cas de sortie non autorisée, vous aurez à signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement et le personnel de toute responsabilité.
- Toute sortie d'un patient mineur ne pourra se faire qu'en présence d'un parent ou du tuteur.

## POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE :

- Il est expressément interdit à l'opéré de conduire son véhicule. Il doit être impérativement raccompagné jusqu'à son retour au domicile.

# SORTIE

## VOTRE FACTURE

**La polyclinique Le Val de Lys est classée en catégorie A par les organismes de tutelle (CRAM, DRASS)**

- Les tarifs pratiqués au sein de notre établissement, sont joints au présent Guide Pratique. Ils ont fait l'objet d'une convention avec l'Assurance Maladie tant pour l'hospitalisation que pour les actes médicaux et paramédicaux.

**S'ils ne sont pas couverts par votre mutuelle, vous aurez à payer :**

- Le forfait hospitalier journalier instauré par le gouvernement (loi 19/01/83)
- Les dépassements d'honoraires de certains praticiens en secteur 2
- Le ticket modérateur
- Les frais complémentaires pour chambre individuelle

**Attention: la couverture maladie universelle (C.M.U.) ne couvre ni le supplément de la chambre individuelle, ni les prestations associées (téléphone, télévision, repas et lit accompagnant). Ce n'est pas une mutuelle.**

**A votre charge également :**

- La location de votre téléviseur
- La location de votre téléphone
- Les communications téléphoniques
- Les repas et lits des accompagnants (paiement directement à l'accueil central lors de la réservation des tickets)
- Pressing et autres services tels que Coiffeur, Photo...

### Soins externes et consultations :

Les patients soignés sans hospitalisation et les personnes vues en consultation seront amenés à payer l'ensemble des soins et consultations. Une feuille de soins sera fournie par la secrétaire médicale pour obtenir le remboursement auprès de la Sécurité Sociale.

**Modalités de transport :**

Lors de votre départ, si votre état le justifie, il vous est possible de recourir au transport en ambulance. Demandez-le au service, qui se chargera de contacter l'ambulance de votre choix.



# LE SERVICE DE URGENCES 24H/24, AN

Mademoiselle, Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre Etablissement pour votre accouchement et accueillir votre enfant. Nous vous remercions de votre confiance. Sachez que nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos attentes.

Le Val de Lys s'est associé aux 13 autres maternités publiques et privées de la Métropole Lilloise afin de constituer le "Réseau de soins périnataux du bassin de vie Lille Métropole".

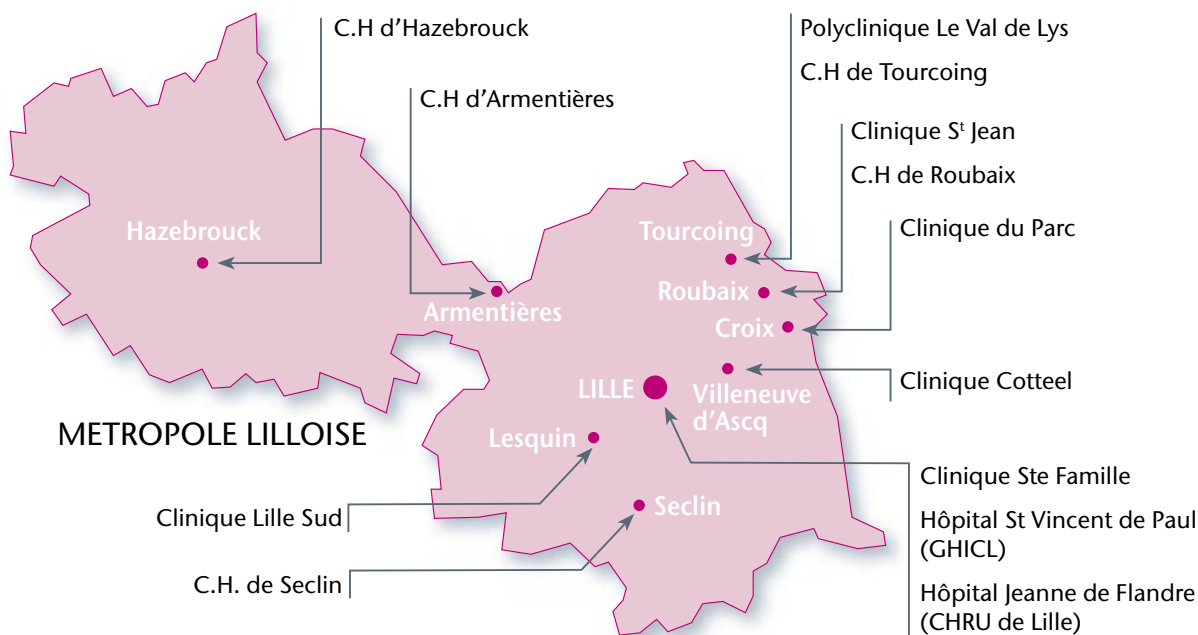
Les professionnels de la naissance ont décidé d'unir leurs efforts pour vous garantir des conditions optimales de qualité et de sécurité.

L'objet du réseau : Vous permettre de bénéficier de soins médicaux les plus adaptés lors de votre grossesse, de votre accouchement, de l'accueil de votre enfant, tout en respectant votre choix.

En cas de complication médicale, les médecins qui suivent votre grossesse, peuvent être amenés à vous proposer temporairement ou définitivement un autre Etablissement adapté à votre pathologie. Chaque fois que possible, vous serez de nouveau confiée à votre maternité, votre obstétricien.

Nous sommes à votre disposition pour vous apporter toutes les informations qui vous paraîtront nécessaires.

**Les Obstétriciens, Anesthésistes, Pédiatres, Sages-femmes, Puéricultrices,  
Le Personnel soignant, le Directeur du Val de Lys**



L'organisation des soins en réseau périnatal fera l'objet d'une évaluation continue. Conformément à l'article 40.5 de la loi de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés du 06/01/1978 modifiée par la loi bioéthique du 01/07/1994, nous vous informons que des données nominatives vous concernant seront recueillies. L'article 40.4 garantit votre droit permanent à l'accès et à la rectification de ces informations.



# MATERNITE

## ESTHESIE, PERIDURALES



Vous vivez une merveilleuse aventure: la venue d'un enfant au monde ! Nous mettons tout en œuvre pour vous accompagner à l'occasion de cet événement. Nous vous conseillons de participer à des séances de préparation à la naissance de votre choix.

### Tout au long de votre grossesse :

- Le corps médical, composé actuellement de sept gynécologues-obstétriciens, **travaille en étroite collaboration** avec les équipes pédiatrique et anesthésique, ainsi qu'avec la sage-femme responsable du service, les sages-femmes, les infirmières Diplômées d'Etat, les auxiliaires de puériculture et les aides-soignantes du Service.

**Un suivi personnalisé tout au long de votre grossesse vous est assuré.**

### LE JOUR J : VOTRE ACCOUCHEMENT

- Dès l'entrée au sein de la Polyclinique Le Val de Lys, vous serez prise en charge par l'hôtesse qui recueillera quelques renseignements d'ordre administratif.
- L'équipe du bloc obstétrical composée de sages-femmes et d'auxiliaires puéricultrices vous installera ensuite en salle d'examen où elles effectueront tous les examens nécessaires de surveillance pour vous et le bébé. Votre médecin sera prévenu immédiatement dès votre arrivée. Un anesthésiste est disponible 24h/24 pour votre péridurale.

### VOTRE SÉJOUR EN MATERNITÉ :

- **Toute l'équipe de maternité** s'efforcera de rendre votre séjour le plus agréable et le plus reposant possible.
- **Chaque jour**, notre équipe soignante vous prodiguera, ainsi qu'à votre enfant, les soins nécessaires. A votre écoute, elle vous entourera et vous conseillera. La toilette et les changes de bébé seront effectués dans votre chambre.
- L'auxiliaire puéricultrice vous guidera dans les gestes nécessaires auprès de votre bébé. Votre participation aux soins quotidiens vous permettra ainsi une sortie plus sereine.



## UNE JOURNÉE TYPE DANS LE SERVICE DE MATERNITÉ...

- 07H30 :** L'auxiliaire de puériculture distribue les biberons et surveille l'état de santé du bébé.  
L'infirmière vérifie vos constantes (température, tension) et vous distribue vos médicaments.
- 8H15 :** Petit déjeuner.

### A PARTIR DE 8H00 ET DURANT TOUTE LA MATINÉE :

- Votre gynécologue vous rend visite. Vous verrez le pédiatre au moins deux fois pendant votre séjour.
- Les auxiliaires de puériculture réalisent les toilettes de bébé dans votre chambre et avec vous.
- L'infirmière et l'aide soignante refont le lit et vous dispensent les soins nécessaires.
- La sage-femme réalise les examens cliniques.
- L'agent d'entretien passe nettoyer votre chambre.

**12h15 :** Déjeuner.

**13H00 :** C'est le début des visites (familles, amis.)  
Nous vous rappelons que les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis, sauf ceux de la maman.

### A PARTIR DE 14 HEURES :

L'infirmière et l'aide soignante passent dans votre chambre ; l'auxiliaire de puériculture distribue les biberons pour la fin de la journée.

**14H30 :** Goûter.

**18H45-19H15 :** Dîner.

**19H00 :** C'est la fin des visites.

### A PARTIR DE 20 HEURES :

La sage-femme et l'auxiliaire puéricultrice s'assurent que vous n'avez besoin de rien.

**Note :** Un photographe est à votre disposition chaque mardi, jeudi et samedi. Pour tout renseignement administratif, vous pouvez joindre l'hôtesse d'accueil en composant directement le 4700 sur le téléphone de votre chambre.

## LA CHAMBRE AVEC ESPACE BÉBÉ :

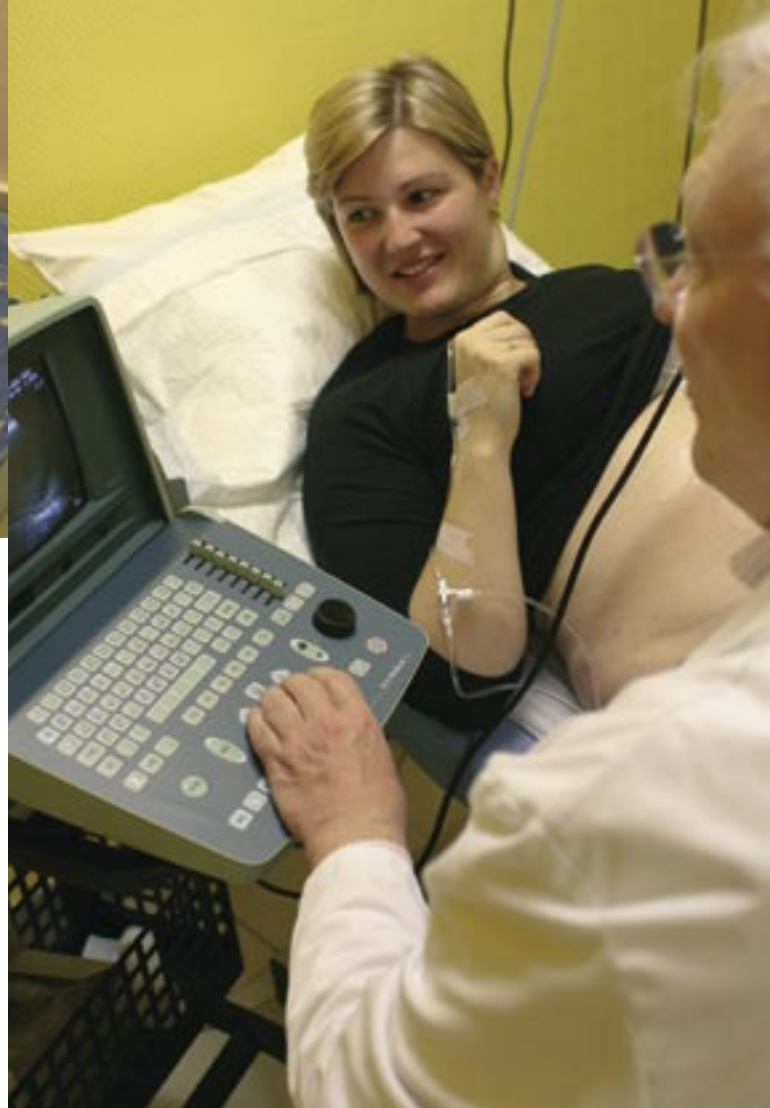
La chambre spacieuse de la Maternité a été conçue d'une manière originale et pratique. La nouveauté réside en la création d'un espace vitré spécial bébé ou baby room, permettant ainsi d'effectuer tous les soins de l'enfant près de la maman.

## LA DECLARATION DE VOTRE ENFANT

**Surtout n'oubliez pas de déclarer votre bébé :** la déclaration de naissance est à faire obligatoirement dans les 3 jours suivant l'accouchement à la Mairie de Tourcoing. La responsabilité de cette déclaration incombe légalement et obligatoirement au père de l'enfant ou à la personne présente lors de l'accouchement mais à aucun autre membre de la famille de l'enfant (Article 56 du Code Civil). La mairie de Tourcoing est ouverte au public du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (19H30 le mardi, hors vacances scolaires).

## VOTRE SORTIE

A la fin de votre séjour, la sage-femme vous donnera les informations et les conseils concernant votre enfant et vous-même. N'hésitez pas à lui poser des questions ! Nous nous efforcerons d'y répondre et de faciliter votre retour à la maison...



## UN PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE

- Il a été conçu et réalisé pour répondre aux impératifs de sécurité et de qualité de soins offerts aux patientes.
- Le bloc obstétrical actuel comprend :
  - 1 salle d'examen
  - 1 salle de pré-travail
  - **3 salles d'accouchement**  
**avec 3 postes de réanimation bébé**
- **1 bloc opératoire pour les césariennes**  
**avec 1 salle de réanimation bébé**
- **1 salle de néonatalogie vitrée** équipée notamment de 6 incubateurs, 1 tunnel de photothérapie, 1 saturomètre à oxygène
- **1 nursery** permet de recevoir les bébés la nuit afin que certaines mamans puissent se reposer le premier jour suivant l'accouchement ; et la journée à partir de 11 heures, si vous souhaitez déjeuner au Restaurant de la Polyclinique ou vous rendre chez le coiffeur, par exemple...





# LE SERVICE DE ET LE BLOC O

## LE DÉROULEMENT DE VOTRE SEJOUR :

### LA VEILLE DE VOTRE INTERVENTION :

- L'équipe soignante vous préparera pour le bloc opératoire :
  - Dépilation de la région à opérer
  - Surveillance des constantes (tension artérielle, température...)

Si cela est nécessaire :

- Electrocardiogramme
  - Radio thorax
  - Bilan sanguin
- L'heure du bloc opératoire vous sera communiquée pendant les soins.
  - Le soir, il vous sera servi un repas léger.

- Le soir, prendre une douche de la tête aux pieds avec le savon antiseptique remis par l'équipe soignante:
  - Savonner à la main, ne pas employer de gant de toilette (sauf à usage unique)
  - Insister sur les zones corporelles à risque (nombril, plis, région génito-anale)
  - Se sécher à l'aide d'une serviette propre.

*Nous vous remercions de prévenir l'infirmière pour tout changement de traitement personnel entre la consultation anesthésique et l'hospitalisation.*

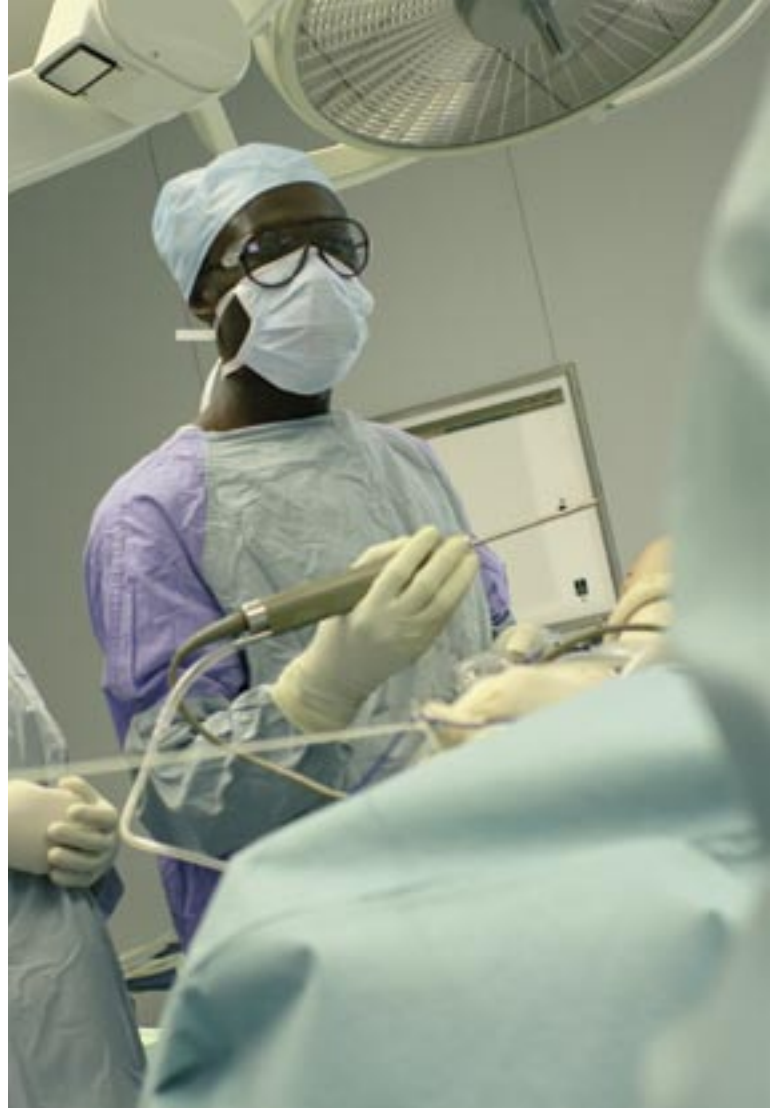
# CHIRURGIE PÉRATOIRE

## LE JOUR J : JOUR DE L'INTERVENTION

- Prendre à nouveau une douche de la tête aux pieds avec le savon antiseptique remis par l'équipe soignante:
  - Savonner à la main, ne pas employer de gant de toilette (sauf à usage unique)
  - Insister sur les zones corporelles à risque (nombril, plis, région génito-anale)
  - Se sécher à l'aide d'une serviette propre.
- Se brosser les dents
- Se couper les ongles
- Il vous sera demandé de retirer votre maquillage, vernis à ongles, lentilles, lunettes, prothèse dentaire, appareil auditif, ainsi que vos bijoux...
- Revêtir la tenue pré-opératoire (ne porter aucun vêtement personnel)
- Une prémédication vous sera administrée pour que vous soyez le plus décontracté possible.

## L'ARRIVÉE AU BLOC OPÉRATOIRE :

- Le personnel du bloc vous prendra en charge. Il vous introduira en salle d'opération, où l'anesthésiste vous attend.
- Tous les éléments de surveillance (électrocardiogramme, tensiomètre, saturomètre, etc.) sont disposés. Vous êtes prêt pour l'anesthésie et votre intervention.



# LE SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Le Service de Chirurgie Ambulatoire accueille les patients devant subir un acte opératoire réalisé de manière à permettre l'entrée et la sortie le même jour.

Le service de Chirurgie Ambulatoire est placé sous la surveillance de chirurgien concerné par l'intervention, d'un anesthésiste réanimateur. Ils sont assistés d'une équipe composée d'infirmières Diplômées d'Etat reconnue pour ses compétences et son dynamisme, chaque membre de l'équipe travaille en étroite collaboration et vous garantit un suivi optimal avec comme souci constant : VOTRE BIEN ETRE.

## SPECIALITE DE LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

- Oto-rhino-laryngologie
- Stomatologie
- Dermatologie
- Chirurgie de l'enfant
- Traumatologie, etc...

## RECOMMANDATIONS

- Prenez une douche avant de partir avec le savon antiseptique prescrit par le chirurgien :
    - Savonner à la main, ne pas employer de gant de toilette (sauf à usage unique)
    - Insister sur les zones corporelles à risque (nombril, plis, région génito-anale)
    - Se sécher à l'aide d'une serviette propre.
  - Brossez-vous les dents
  - Coupez-vous les ongles
  - Il vous sera demandé de retirer votre maquillage, vernis à ongles, lentilles, lunettes, prothèse dentaire, appareil auditif, ainsi que vos bijoux...
  - Pensez à amener vos derniers bilans sanguins.
  - Avant toute intervention, vous devez être à jeun depuis plus de 6 heures.
  - L'anesthésiste vous donnera les consignes nécessaires lors de votre consultation.
  - Pour le retour à domicile, l'opéré(e) doit être accompagné(e) par une personne. Si l'opéré(e) est un enfant, il doit être accompagné(e) de 2 personnes : le chauffeur et un accompagnant.
- Évitez de vous munir d'objets de valeur et de sommes importantes pendant votre séjour.

### A VOTRE ARRIVEE

Vous serez accueilli(e) par une secrétaire médicale qui préviendra le service. L'équipe soignante vous installera dans une chambre.

Une préparation pour le bloc sera réalisée :

- dépilation de la région à opérer (si nécessaire)
- prémédication
- surveillance des constantes



# PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE

- Nous disposons de :
  - 3 salles de bloc aseptiques
  - 2 salles de bloc septiques
  - 2 salles de réveil ou post interventionnelles

Chaque salle est équipée d'un matériel de haute technicité, permettant votre surveillance pendant et après votre intervention en toute sécurité et d'une manière optimale.



## VOTRE RÉVEIL :

- **La salle de réveil ou post-interventionnelle** est conçue pour vous recevoir après l'intervention. Elle répond strictement aux normes de sécurité les plus récentes. Vous y serez suivi par une équipe très compétente durant toute la phase de réveil.
- L'infirmière responsable de cette salle, vous administrera les médicaments et les soins nécessaires sur prescription de l'anesthésiste-réanimateur et vous raccompagnera dans votre chambre. Le délai de réveil varie suivant l'intervention.

## PENDANT VOTRE SÉJOUR:

- Les soins seront effectués par les infirmières et les aides-soignantes sous la responsabilité du médecin.
- Régulièrement, le chirurgien et l'anesthésiste passeront dans votre chambre pour assurer votre suivi post opératoire.

## LA PLACE DES ENFANTS :

- Les enfants n'ont pas été oubliés ! Une salle de jeux a été spécialement créée à leur intention pour rendre leur séjour le moins pesant possible.



# LE SERV CONVAL



- *Le Service Convalescence accueille des malades d'affection médicale et / ou chirurgicale.*

- *La Surveillante en collaboration avec le médecin traitant, le médecin du service, l'assistante sociale de l'établissement, l'équipe paramédicale et les familles, s'assure d'un bon retour à domicile avec l'aide éventuelle d'un service de soins à domicile ou d'un placement en long séjour.*

Elles restent en contact permanent avec les établissements de la métropole Lille-Roubaix-Tourcoing, mais aussi avec certains établissements frontaliers.



- Lorsque les patients sont admis dans le service convalescence après une hospitalisation dans notre service de chirurgie, le praticien qui a assuré l'intervention chirurgicale réalise des visites régulières auprès de son patient et travaille en étroite collaboration avec le médecin responsable du service de convalescence. Par contre, les patients qui arrivent directement de l'extérieur sont pris en charge par le médecin responsable du service de convalescence, tout en continuant d'être suivi par le médecin spécialiste de l'établissement d'origine.
- L'accent est mis non seulement sur le suivi médical, mais aussi sur les soins paramédicaux et **notamment la kinésithérapie et la diététique.**



# ICE DE ESSENCE

- Vous aurez la possibilité, au cours de séances de gymnastique, au sein d'une salle de kinésithérapie (directement accessible par ascenseur) à la fois accueillante et opérationnelle, de réapprendre les gestes simples tels que la marche, sous la surveillance du kinésithérapeute.
- 5000 m<sup>2</sup> d'espaces verts entourent le bâtiment. Un parcours extérieur a été élaboré, vous permettant de retrouver, sous la surveillance d'un kinésithérapeute, un certain nombre de sensations, et de renouer avec le monde extérieur. Vous pourrez ainsi récupérer une autonomie nécessaire le plus rapidement possible.
- Afin d'assurer la convivialité et de privilégier les contacts humains, facteur de guérison indéniable, nous vous invitons à renouer au maximum avec les relations sociales.
- **A CET EFFET, VOUS DISEPOSEZ**
  - d'une salle à manger située au sein même du service,
  - d'un restaurant (au rez-de-chaussée) accessible à tous.

**Votre famille et vos amis y sont les bienvenus.**





# LES PRESTATIONS QUI PEUVENT VOUS ETRE PROPOSEES



## VOTRE CHAMBRE

- **Nous disposons à la fois de chambres individuelles et de chambres doubles.**

*Nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance de nos tarifs joints au présent Guide.*



- Nos chambres individuelles sont spacieuses et certaines s'ouvrent sur un écran de verdure. Elles sont équipées entre autres de:
  - 1 téléviseur (chaînes nationales)
  - 1 téléphone à ligne directe
  - 1 réfrigérateur
  - 1 salle de bain comprenant 1 lavabo, 1 W.C., 1 douche
- ▶ Il est également possible de les équiper d'un matériel bureautique (fax...).
- ▶ La chambre dite "Grand Confort" dispose en plus d'un salon particulier

*Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre individuelle, précisez-le. Dans la mesure des places disponibles, nous nous attacherons à respecter vos souhaits. Soyez assuré que nous ferons notre possible pour vous satisfaire.*



### ACCOMPAGNANTS :

- Si vous le désirez, votre conjoint, un membre de votre famille, ou un ami (cette personne quelle qu'elle soit doit être un adulte) peut vous accompagner pendant votre séjour (chambre particulière uniquement et sur réservation).
- Si la personne vous accompagnant souhaite déjeuner ou passer une nuit près de vous, elle devra retirer des tickets à l'Accueil Central pour :
  - les petits déjeuners et les repas, avant 10 h pour le repas de midi et avant 16 h 30 pour le repas du soir, avant 18 h pour le petit déjeuner du lendemain.
  - le lit accompagnant, avant 18 h. (sauf chambre double)
- Le personnel des services installera le lit ou servira le repas en échange du ticket.



*Le fonctionnement des équipements (sonnette, télécommande...) et accessoires de votre chambre vous sera présenté par un membre de l'équipe soignante le jour de votre entrée.*

Nous vous informons que le jour de votre sortie, Votre prestation de téléphone sera arrêtée vers 8 h 30.

- Une cabine téléphonique à cartes est également à votre disposition dans le hall de l'Accueil Central.

## **ARGENT – OBJET DE VALEUR:**

*L'établissement se dégage de toute responsabilité pour la perte ou le vol d'objets personnels qui n'auraient pas été déposés dans le coffre à cet effet. Evitez de vous munir d'objets de valeur et de sommes importantes pendant votre séjour.*

*Attention: La Circulaire du Ministère de la Santé (référence: DH/E1W1 I n°40) du 9 octobre 1995 interdit l'utilisation des téléphones portables cellulaires dans l'enceinte des établissements de soins, centres de santé et cabinets médicaux; et ce en raison des risques de perturbations des appareils médicaux (monitoring, appareils respiratoires...) fonctionnant avec des systèmes électroniques*

- Un coffre est installé dans les chambres individuelles.
  - Le coffre est fermé, à votre arrivée: contactez le personnel soignant de votre service qui préviendra un technicien.
  - Le coffre est ouvert, pour changer le code: référez-vous à la notice d'emploi affichée dans l'armoire de votre chambre.
- Pour les bijoux et objets de valeur, un coffre-fort est à votre disposition dans l'enceinte de la Polyclinique Le Val de Lys.

## **CHAUFFAGE:**

- Vous avez la possibilité de réguler finement la température en fonction de vos besoins grâce au thermostat d'ambiance. Attention, il n'est pas nécessaire de mettre la molette du thermostat au maximum de la butée. Cela ne chauffera pas plus vite. Laissez-le au voisinage de la position 3. Position qui correspond à une température habituelle pour une personne au repos.

## **TÉLÉPHONE:**

- Vos parents et amis peuvent téléphoner directement dans votre chambre sans passer par le standard. Pour passer vos communications extérieures, il vous suffit de composer le 0 pour sortir.

## **COURRIER :**

- Le courrier est distribué dans les chambres chaque jour par le personnel soignant. Il est recommandé à vos correspondants de bien mentionner vos nom et prénom ainsi que le service dans lequel vous séjournez.
- Vous pouvez déposer ou faire déposer votre courrier timbré à l'Accueil Central.

*Pour connaître le numéro de téléphone qui vous sera attribué, il suffit d'ajouter le numéro de votre chambre au :  
03 20 23 47 --*

## **FLEURS :**

- Vous souhaitez offrir des fleurs, demandez conseil auprès de notre hôtesse en composant le 4700. Elle vous communiquera une liste de fleuristes.

## **PRESSING :**

- Un service de pressing vous est également proposé, sur simple demande de votre part auprès du personnel soignant. (Les tarifs sont joints au présent Guide).

## **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 immédiatement l'équipe d'entretien en téléphonant au 4687. La réparation se fera dans les meilleurs délais.

## **PARKING :**

- Un parking de 140 places a été créé à votre intention et à celle de vos visiteurs. Nous vous remercions de ne pas utiliser les places réservées aux Personnes Handicapées, Pompiers, Ambulances et Médecins.
- Le parking de la Polyclinique n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration.

## **REPAS :**

- Nous avons choisi de composer une cuisine dite traditionnelle. Chaque patient dispose d'un menu du jour, varié et équilibré, mais aussi de plusieurs plats de remplacement. Ainsi, nous personnalisons les plats en fonction de vos régimes, attentes et désirs. N'hésitez pas à faire part de vos remarques et suggestions auprès du Chef Cuisinier au 4683.
- De plus, une diététicienne est à votre disposition pour tous conseils, informations nutritionnelles. Contactez le personnel de votre service pour convenir d'un rendez-vous pour une consultation.

## **• LES REPAS SONT SERVIS AUX HEURES SUIVANTES :**

- Le petit déjeuner : vers 8 h
- Le déjeuner : vers 12 h
- Le café : vers 14 h 30
- Le dîner : vers 18 h 45 (sauf au restaurant)

## **BOISSONS :**

- Un distributeur de boissons et de friandises est à votre disposition dans le restaurant au rez-de-chaussée haut.

## **RESTAURANT :**

- Le Chef vous reçoit dans son Restaurant pour y déjeuner (menu du jour), tous les jours de 12 à 14 h. Dans un cadre accueillant derrière de larges baies vitrées, vous pourrez partager un moment agréable dans une ambiance sympathique avec votre famille et vos amis.
- **N'oubliez pas de réserver avant 10 h 30 au 4683.**
- Le dimanche, il est possible d'organiser des repas de famille. Réservez, auprès du Chef, avant le vendredi 12 heures au 4683.
- Un service "sandwicherie" vous est également proposé le midi. N'hésitez pas à consulter la carte des sandwiches et à contacter le Chef au 4683.

## **CULTE:**

- Si vous souhaitez recevoir la visite d'un ministre de culte de votre confession, demandez au personnel soignant d'organiser un rendez-vous (de 7H à 19 H).

## **SERVICE SOCIAL :**

- *Une assistante sociale est disponible dans notre établissement pour répondre à toute question ou simplement vous écouter. Vous pouvez demander à la rencontrer en prenant rendez-vous auprès de l'équipe soignante.*



# EN SAVOIR L'ÉQUIPE QUI VO

## L'ÉQUIPE DE LA DIRECTION EST À VOTRE ÉCOUTE :

Gérant, Directeur Médical : Dr Georges KOMAR	4806
Directeur : Sylvie GARREAU-LECHRIST	4806
Assistante de Direction : Cécile JASICKI	4806

**Tél. du standard** **03 20 23 47 00**

*(En interne, composez directement le 4700)*

Tél. des admissions et des consultations 03 20 23 48 33

ou 03 20 23 48 00

Tél. de Maternité 03 20 23 48 27

Tél. de Chirurgie 03 20 23 48 26

Tél. de Convalescence 03 20 23 48 25

Tél. de Chirurgie Ambulatoire 03 20 23 48 28

Fax du standard 03 20 23 48 90

Fax des consultations 03 20 23 48 80

***Tout le personnel est identifié avec son nom et sa fonction soit par un badge (personnel administratif) soit par une mention sur la blouse (personnel soignant et personnel d'entretien).***

## QUI FAIT QUOI DANS UN SERVICE DE SOINS?

- **La Responsable de l'Unité de soins** : Elle organise et optimise le fonctionnement de son service: manage son équipe, gère l'occupation des lits, veille à la qualité et à la sécurité des soins prodigués.
- **La sage-femme** : Elle assure le suivi des femmes enceintes, des accouchées et de leur enfant en posant des diagnostics, elle organise leur surveillance clinique et dispense des soins personnalisés.
- **L'infirmière** : elle analyse, organise, réalise et évalue des soins infirmiers (préventifs, curatifs ou palliatifs), elle contribue au recueil de données cliniques et épidémiologiques et participe à des actions de prévention, de dépistage, de formation et d'éducation à la santé.
- **L'aide soignante** : elle participe aux soins dispensés par l'infirmière et la sage-femme. Elle contribue également à votre prise en charge psychologique et comportementale.
- **L'auxiliaire puéricultrice** : Elle participe avec la sage-femme et l'infirmière à dispenser des soins à votre bébé et à vous accompagner dans l'événement naissance.
- **La diététicienne** : Elle vous délivre des conseils nutritionnels : elle répond à vos questions relatives à l'alimentation, elle préconise une alimentation adaptée à vos besoins, elle évalue l'adéquation des repas pris, vous explique comment les compléter sur la journée et vous donnent des conseils sur l'hygiène alimentaire, elle vous aide à maintenir ou à renforcer votre autonomie et votre indépendance par des mesures pour prévenir les risques de dénutrition.

# PLUS... US ENTOURE...

- **Le kinésithérapeute** : Le masseur-kinésithérapeute réalise, de façon manuelle ou instrumentale, des actes fixés par décret, notamment à des fins de rééducation sur prescription médicale, dans le but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.
- **L'agent de service** : Il se distingue du personnel soignant par la couleur de sa blouse (verte). Il assure le nettoyage et la désinfection des surfaces et du matériel. Il participe ainsi activement à la lutte contre les infections et il participe à votre bien-être en vous laissant un environnement propre et sain.



*Le suivi des exigences liées à la sécurité sanitaire 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 :*

- **Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)** : il définit le programme d'action de l'établissement dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales. Ce programme comporte les objectifs à atteindre et les actions à mener en matière de prévention, surveillance, formation, information et évaluation. Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et de prévention des infections nosocomiales est constituée afin de mettre en œuvre et évaluer ce programme.
- **Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)** dont les missions et la composition sont développées dans la partie en "Savoir plus sur vos devoirs et vos droits".
- **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** : Il a pour mission, au sein de l'établissement de santé, d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.
- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** : Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels, et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition. Il définit les actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition que dans celui de la fonction restauration. Il prépare le programme annuel d'actions en matière d'alimentation et de nutrition ; il s'assure de la coordination et de la cohérence des actions menées au sein de l'établissement.
- **Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)** : son rôle est d'étudier l'ensemble des problèmes liés au choix, à l'utilisation et à l'environnement des produits pharmaceutiques.
- **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance** : il contribue par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle au sein de l'établissement de Santé.
- **Comité d'Éthique** : De nombreux sujets peuvent nécessiter une réflexion éthique (par exemple attitude à adopter face aux refus de soins). Les questions éthiques peuvent faire l'objet de réflexion collégiale, de sollicitation d'avis de comité d'éthique, de réunion de sensibilisation des professionnels.
- **Conseil de Bloc** : Les missions du conseil de bloc opératoire portent notamment sur :
  - a) la programmation du tableau opératoire en tenant compte des moyens en personnels, des règles de sécurité anesthésique, du type d'intervention (risque septique, âge des patients) et des caractéristiques des patients ;
  - b) la résolution des dysfonctionnements ;
  - c) la mise en place des protocoles d'hygiène et la validation des protocoles thérapeutiques spécifiques au bloc opératoire ;
  - d) la rédaction d'une charte de fonctionnement et d'organisation interne du bloc opératoire ;
  - e) la proposition d'actions de formation continue médicale et paramédicale en lien avec l'évolution des techniques, l'adaptation des compétences, et des objectifs de développement de l'établissement.

**ANESTHÉSIE - REANIMATION**

Dr EWOMBE	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
Dr GUERMOUCHE	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
Dr JARLOT	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
Dr THOUVENIN	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33

**CARDIOLOGUE**

Dr AGBESSI	1, Bd de la Liberté	59800 LILLE	03 20 04 20 03
Dr BISCH	3, rue E. Guillaume	59170 CROIX	03 20 89 98 93
Dr MAES	52, Place de la Victoire	59200 TOURCOING	03 20 26 26 22
Dr MARIAGE	15, rue du Maréchal FOCH	59100 ROUBAIX	03 20 01 02 60
Dr POUVELLE	94, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 26 45 69

**CHIRURGIE DIGESTIVE, VASCULAIRE ET THORACIQUE**

Dr BOLLENGIER	Clinique Lille Sud	59810 LESQUIN	03 20 95 75 55
Dr BOSSE	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
Dr GUISET	72, rue Turenne	59800 LILLE	03 20 93 04 24

**CHIRURGIE DE L'ENFANT**

Dr PODVIN	72, Bd Gal de Gaulle	59100 ROUBAIX	03 20 66 98 21
-----------	----------------------	---------------	----------------

**CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE**

Dr WARIN	2, rue des Coulons	59200 TOURCOING	03 20 26 89 00
Dr HACKER	1, rue des Anges	59200 TOURCOING	03 20 11 25 00

**DENTISTE**

Dr JOACHIM	27, quai Wault	59800 LILLE	03 20 42 87 88
------------	----------------	-------------	----------------

**DERMATOLOGUE**

Dr HACCART	95, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 26 56 96
------------	-------------------	-----------------	----------------

**DIÉTÉTICIENNE**

Nathalie CROUZET	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 00
------------------	--------------------	-----------------	----------------

**ENDOCRINOLOGIE**

Dr ROBIDA	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
-----------	--------------------	-----------------	----------------

**GERIATRIE - CONVALESCENCE**

Dr BUISINE	213, rue du Blanc Seau	59200 TOURCOING	03 20 24 89 93
------------	------------------------	-----------------	----------------

**GYNÉCOLOGIE**

Dr BONPAIN	1, rue des Anges	59200 TOURCOING	03 20 11 25 00
Dr BOUCHE	2, rue des Coulons	59200 TOURCOING	03 20 26 89 00
Dr HACKER	1, rue des Anges	59200 TOURCOING	03 20 11 25 00
Dr PESIN	84, boulevard Gambetta	59200 TOURCOING	03 20 24 67 28
Dr VANDAELE	2, rue des Coulons	59200 TOURCOING	03 20 26 89 00
Dr WARIN	2, rue des Coulons	59200 TOURCOING	03 20 26 89 00
Dr POLLEFOORT	382, Ch. Denis Papin	59200 TOURCOING	03 20 94 69 87

**KINÉSITHÉRAPIE**

Mr DUQUESNE	23, rue Sadi Carnot	59290 WASQUEHAL	03 20 72 55 96
Mr VERHOEST	50, rue de l'Industrie	59117 WERVICQ	03 20 39 11 17
Mme METTKE	4, rue Albert Samain	59700 MARCQ EN BAROEUL	06 68 54 46 16

**ORL**

Dr MORADKHANI	328, rue Carnot	59150 WATRELOS	03 20 75 88 01
Dr RAHMANIA	364, rue de Lille	59250 HALLUIN	03 20 94 37 39
Dr VIENNE	49 ter, rue Carnot	59200 TOURCOING	03 20 76 31 00

**PÉDIATRE**

Dr LEMEE	195, boulevard Valmy	59650 V. D'ASCQ	03 20 47 27 29
Dr LIENHARDT	9, rue Bosquiel	59910 BONDUES	03 20 23 06 56
Dr LOCQUET	270, bis rue de Lille	59223 RONCQ	03 20 46 54 52
Dr BOSCHIN	48, rue de Lille	59200 TOURCOING	03 20 36 58 21

**PHLEBOLOGIE**

Dr HER	35, bis rue Cloche	59200 TOURCOING	03 20 76 76 27
--------	--------------------	-----------------	----------------

**PSYCHOLOGUE**

Mr DUPONT	72, rue A. Testelin	59200 TOURCOING	03 20 25 38 34
-----------	---------------------	-----------------	----------------

**RADIOLOGIE**

Dr BONVARLET	30, rue Valmy	59100 ROUBAIX	03 20 73 62 32
Dr LAHAYE	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 20
Dr PETYT	30, rue Valmy	59100 ROUBAIX	03 20 73 62 32
Dr DESCAMPS	1, quai du Havre	59200 TOURCOING	03 20 26 48 46
Dr LE MAREC	1, quai du Havre	59200 TOURCOING	03 20 26 48 46

**TRAUMATOLOGIE**

Dr AGBONON	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
------------	--------------------	-----------------	----------------

**UROLOGIE**

Dr HATTAB	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
Dr SORET	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33

**MICRO GREFFES CAPILLAIRES**

Dr PACHECO	167, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 23 48 33
------------	--------------------	-----------------	----------------

**LABORATOIRES****BIOLOGIE MÉDICALE**

Dr CENDRA	13-15, rue du général Leclerc	59200 TOURCOING	03 20 11 00 00
Dr DUGIMONT	13-15, rue du général Leclerc	59200 TOURCOING	03 20 36 13 13
Dr HAMMAD	98, rue Nationale	59200 TOURCOING	03 20 01 77 91
Dr PARIS	46, rue de Besançon	59200 TOURCOING	03 20 46 69 04

**ANATOMOPATHOLOGIE**

Dr COURTIN	6/8, rue Faidherbe BP24	59331 TOURCOING cedex	03 20 28 07 20
Dr LEDUC	21, rue Digue	59000 LILLE	03 20 40 42 12

**PRÉPARATION A LA NAISSANCE - CABINET DE SAGES-FEMMES LIBÉRALES**

N. POINTURUER et C. VION	2, rue des Coulons	59200 TOURCOING	03 20 36 73 99
--------------------------	--------------------	-----------------	----------------

# EN SAV

## LA POLYCLI

**UN PEU D'HISTOIRE...**

- **La polyclinique Le Val de Lys** existe depuis 1962. Implanté rue de Lille, puis rue Neuve à Tourcoing, l'établissement s'est progressivement agrandi :

1962 25 lits

1970 30 lits

1977 50 lits

1995 75 lits

Et bientôt 80 lits

- Autorisée à s'étendre, la Polyclinique a été reconstruite au 167 rue Nationale, en plein centre ville, sur un terrain de 11 000 m<sup>2</sup>. Outre les Services de Chirurgie et de Maternité, elle dispose désormais d'une unité de Convalescence et d'un secteur de Chirurgie Ambulatoire (Hospitalisation de jour).

- **La Polyclinique Le Val de Lys** répond aux dernières exigences en matière de confort et de sécurité et se veut un véritable espace de vie tourné vers l'avenir.



# VOIR PLUS SUR... POLYCLINIQUE LE VAL DE LYS



## VOS REPÈRES

### UNE ARCHITECTURE FONCTIONNELLE

- La Polyclinique Le Val de Lys a été conçue sous forme de tripode (T). Cette architecture, qui place les salles de garde au cœur du tripode, permet de limiter le délai d'intervention du personnel et donc de répondre plus rapidement à votre demande.

### LES DIFFERENTS SERVICES

- Chirurgie Ambulatoire (5 lits)  
Rez-de-chaussée bas
- Accueil, Restaurant, Administration,  
Pharmacie, Lingerie, salon de coiffure, salle  
de kinésithérapie Rez-de-chaussée haut
- Maternité (25 lits) 1<sup>er</sup> étage
- Chirurgie (25 lits) 2<sup>ème</sup> étage
- Convalescence (20 lits) 3<sup>ème</sup> étage

### • DE PLUS, SUR PLACE :

- Un cabinet de radiologie,
- Un scanner rattaché à la Polyclinique,
- Un cabinet de diététicienne,
- Un cabinet d'endocrinologie
- Un cabinet d'urologie.

### ACCREDITATION

Suite à la visite de l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé (ANAES aujourd'hui intégrée à la Haute Autorité de Santé, HAS) en septembre 2003, la polyclinique Le Val de Lys a reçu un rapport favorable mettant en avant la politique d'accueil des patients. La polyclinique a été accréditée sans réserve.

### SECURITE SANITAIRE

Le suivi des exigences liées à la sécurité sanitaire et à la qualité de la prise en charge globale et coordonnée de votre séjour est assuré dans notre établissement.

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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.

### PRINCIPES GÉNÉRAUX (1)

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 patients 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 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 doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé 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 droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et 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.

(1) Le document intégral de la Charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

### MÉDICAMENTS :

Si vous suivez habituellement un traitement, n'oubliez pas de le signaler le plus tôt possible, et pensez à apporter votre dernière ordonnance.

Il est possible que le médecin hospitalier modifie ou change votre traitement : en ce cas, vous ne devez pas continuer l'ancien traitement sans son autorisation, cela pourrait être inutile, voire dangereux pour votre santé.

Le médecin vous prescrira un traitement qui est adapté à votre cas et qui tient compte de votre traitement habituel : il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier. Les médecins, infirmières et pharmaciens sont à votre service. A votre demande, ils vous donneront toutes les explications que vous êtes en droit d'attendre pour la bonne conduite de votre traitement.

### PERSONNE DE CONFIANCE :

• Selon la loi du 4 mars 2002, toute personne majeure hospitalisée peut désigner une personne de confiance qui peut-être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance peut vous accompagner dans les démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté et/ou de recevoir toute information concernant votre état de santé.

• Lors de votre admission, la secrétaire médicale vous proposera de désigner cette personne de confiance pour la durée de votre hospitalisation. Cette décision est révoquable à tout moment. En cas de changement, veuillez prévenir l'infirmière du service pour que vous puissiez le notifier sur le formulaire adapté.

### INFORMATIONS DIVERSES

• Si vous voulez que votre présence ne soit pas divulguée au sein de la polyclinique, veuillez l'indiquer sur le formulaire prévu à cet effet lors de votre inscription.

• En cas de difficulté linguistique, nous vous recommandons de vous accompagner d'une personne de votre choix pouvant faire le lien avec le personnel soignant.

• A la polyclinique Le Val de Lys, nous accueillons des étudiants para-médicaux. Toutefois, si vous ne désirez pas qu'ils participent aux soins, veuillez le notifier par courrier au directeur de l'établissement.

### L'UTILISATION DU CARNET DE SANTÉ

(Arrêté du 5 décembre 2005 relatif à la forme et au mode d'utilisation du carnet de santé)

• Le carnet de santé est présenté lors de chaque examen de santé, qu'il soit d'ordre préventif ou curatif, afin que le professionnel de santé puisse prendre connaissance des renseignements qu'il renferme et y consigner ses constatations et indications.

*NB: le carnet oublié ou égaré par le patient, le carnet est envoyé à l'adresse suivante : **Carnet de santé 75694 PARIS CEDEX 14**. La caisse nationale d'assurance maladie se charge dans les meilleurs délais de le réorienter vers la caisse de son propriétaire.*

## LE DOSSIER MÉDICAL

(Mention obligatoire : Arrêté du 07/01/97, modifié par le décret n°2002-637 du 29 avril 2002)

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, un certain nombre de renseignements vous ont été demandés et ont été traités par l'informatique. La loi du 6 janvier 1978 et les textes pris pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son 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.

### Pour garantir son application, ce texte prévoit notamment :

- Votre droit d'accès à l'information administrative :
  - Article 34 "Toute personne justifiant de son identité a le droit d'interroger les services ou organismes chargés de mettre en oeuvre les traitements automatisés, en vue de savoir si ces traitements portent des informations nominatives la concernant, et le cas échéant, d'en obtenir la communication."
- Votre droit d'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé (Décret n°2002-637 du 29 avril 2002) :
  - L'accès aux informations relatives à la santé d'une personne et détenues par un professionnel de Santé, un établissement de Santé ou un hébergeur agréé est demandé par la personne concernée ou son ayant droit en cas de décès de cette personne, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur, ou le cas échéant par le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire.
  - La communication des informations demandées peut se faire sur place, avec le cas échéant, remise de copies de documents, soit par l'envoi de copies des documents (frais à la charge du demandeur). Vous devez préciser ces modalités de communication lors de votre demande écrite au directeur de l'établissement de Santé.
  - Le délai de communication de ces informations est de huit jours ( au plus tôt après l'observation d'un délai de réflexion de 48 heures) ou de deux mois courts à compter de la date de réception de la demande. Le délai de deux mois s'applique en raison du fait que les informations remontent à plus de cinq ans.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

## RÈGLES RELATIVES À LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les informations, concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, la loi du 4 mars 2002 dispose que le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

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.

## DONS ET PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29/07/94. Celle-ci fixe le principe selon lequel toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus.

Vous pouvez cependant vous opposer au prélèvement de vos organes ou tissus en vous inscrivant sur le registre national qui vous permettra de mentionner vos réserves ou vos refus (Registre Nationale des Refus – BP 2331 – 13213 MARSEILLE CEDEX 02).

## CONTESTATIONS, MÉCONTENTEMENTS

Vous disposez de deux moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- d'une part, le questionnaire de sortie qui vous sera remis au moment de votre sortie et qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions.
- D'autre part, vous pouvez en cas de problèmes adresser une lettre au Directeur afin de saisir la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mise en place dans l'établissement.

## ENTRETIENS INDIVIDUELS

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 qui donnerait lieu à l'information de vos proches.

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, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

# COMMISSION DE RELAT ET DE LA QUALITÉ DE

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est instauré au sein de la Polyclinique Le Val de Lys une Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ).

## COMPOSITION DE LA CRUQ

NOM / Prénom	Qualité	En qualité de	Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CRUQ
Madame S. GARREAU-LECHRIST	Directeur Général	Représentant du responsable d'établissement	Responsable légale de l'établissement
Madame S. GIRONDELOT	Responsable assurance qualité	Responsable assurance qualité	Responsable de la politique d'amélioration et de la qualité de la prise en charge
Docteur G. KOMAR Docteur E. BOUCHE	Directeur Médical Gynécologue - obstétricien	Titulaire Suppléant	Médiateur médical
Madame I. DEBAILLEUL Madame S. DECONNINCK	Infirmière responsable de la Chirurgie et de la Convalescence Responsable médico-administrative	Titulaire Suppléant	Médiateur non médical
Madame DUQUESNE Madame DESPLANQUE	Coordinatrices de l'Association Roubaix Alzheimer	Titulaire Suppléant	Représentant des usagers
Monsieur PAUL Madame HERBAUT	Représentants de l'Association ADAR	Titulaire Suppléant	Représentant des usagers
Madame F. DENECKER Madame S. CARETTE	Infirmière Hygiéniste Sage-femme	Titulaire Suppléant	Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant

## EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Art. R. 1112-91 CSP - "Tout usager d'un établissement de santé doit être remis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation cosignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai"

*Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à la surveillante d'un service de soins.*

*Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation cosignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.*

*En cas d'impossibilité de faire valoir vos griefs oralement ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à Madame Garreau - Lechrist, Directeur Général de la Polyclinique Le Val de Lys.*

# ION AVEC LES USAGERS LA PRISE EN CHARGE

Art. R. 1112-92 CSP - “L’ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l’établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l’intéressé qu’il procède à cette saisine”. “Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l’organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis”.

*Votre plainte ou réclamation doit être adressée à Madame Garreau – Lechrist, Directeur Général de la Polyclinique Le Val de Lys, qui répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l’établissement.*

*Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l’organisation des soins et le fonctionnement médical.*

*Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.*

*Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.*

Art. R. 1112-93 CSP - “Le médiateur, saisi par le représentant légal de l’établissement 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’établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s’il l’estime utile ou à la demande de ces derniers”.

*Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l’estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.*



Art. R. 1112-94 CSP - “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, si elle le juge utile, rencontré 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’établissement 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”.

*Le Président de la CRUQ vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRUQ formulera selon le cas :*

*- Des recommandations en vue d’apporter une solution à votre litige ;*

*- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;*

*- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier. Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQ, le Directeur de l’établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l’avis de la CRUQ. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQ.*

DANS CET ETABLISSEMENT,  
NOUS NOUS ENGAGEONS  
A PRENDRE EN CHARGE  
VOTRE DOULEUR

# CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR

**AVOIR MOINS  
MAL, C'EST  
POSSIBLE.**

**Vous AVEZ PEUR  
d'avoir mal...**

**PRÉVENIR**

**TRAITER OU  
SOULAGER**

**VOUS AVEZ MAL...  
votre douleur,  
parlons-en**

**Nous allons  
VOUS AIDER à avoir  
moins mal :**

Article L.1110-5 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...”

**PRÉVENIR, TRAITER ou SOULAGER  
votre douleur c'est possible :**

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...
- 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.
- 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, vous pouvez nous indiquer “combien” vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette
- 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 mieux adaptés.
- Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. L'équipe médicale adaptera votre traitement à votre cas personnel.

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

# EN SAVOIR PLUS SUR... VOS DEVOIRS ET CEUX DE VOS VISITEURS

## SÉCURITÉ INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

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

## INTERDICTION DE FUMER

*(Loi n°76-616 du 09/07/76 modifiée par la loi n°91-32 du 10/01/91)*

Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans les chambres ou dans les lieux non réservés à cet effet.

## PERSONNEL

Nous vous remercions de respecter la mixité du personnel (féminin et masculin) : nos critères principaux de recrutement sont la qualification et les compétences des professionnels.

## HYGIENE ET ENVIRONNEMENT

La liberté de circuler est préservée toutefois par mesure de sécurité et d'hygiène, si vous êtes sous perfusion ou tout autre appareillage médical, il est interdit de vous déplacer en dehors de l'étage dans lequel vous êtes hospitalisé.

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

Par respect de l'environnement, il est vivement recommandé de vous vêtir d'une tenue civile lors de vos déplacements au sein de l'établissement.

## TÉLÉPHONES PORTABLES

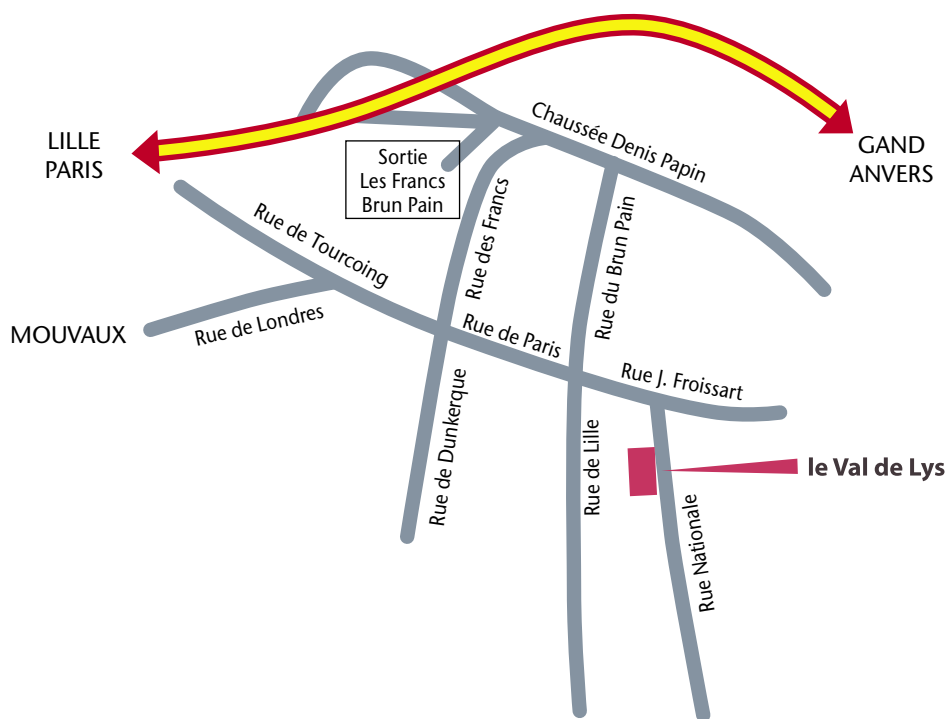
En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux (dont stimulateurs cardiaques), l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

Les visites sont autorisées de 13 h à 19 h. De plus, il est demandé de limiter à 3 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre.

Les enfants âgés de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les unités de soins.



# Polyclinique le Val de Lys

Chirurgie o Maternité o Convalescence