



Groupement de Coopération Sanitaire

**Polyclinique**

# LIVRET D'ACCUEIL

## **POLYCLINIQUE**

GCS Territorial Ardenne Nord

Standard : 0820 160 800 (0.15ct la min)

Fax : 03 24 58 86 36

Mail : [contact@gcs-ardenne-nord.fr](mailto:contact@gcs-ardenne-nord.fr)  
[info.gcstan@gmail.com](mailto:info.gcstan@gmail.com)

**URGENCES 24h/24 – 7j/7 :**

**06.29.89.70.40**

[www.gcs-ardenne-nord.fr](http://www.gcs-ardenne-nord.fr)

*Madame, Mademoiselle, Monsieur,*

*En accord avec votre praticien, vous avez pris la décision d'être hospitalisé (e) dans notre établissement et nous vous remercions de votre confiance.*

*Parce que votre santé et votre confort nous préoccupent, nous mettons tout en oeuvre pour vous offrir les meilleurs soins et vous apporter l'aide et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.*

*Ce livret d'accueil a été conçu pour répondre à votre besoin d'informations et vous permettra de trouver les renseignements nécessaires à la compréhension de votre prise en charge dans notre établissement.*

*N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou suggestions qui nous permettront d'améliorer nos prestations.*

*Vous pouvez le faire en remplissant notre questionnaire remis lors de votre sortie par le personnel de service.*

*Nous vous souhaitons un agréable séjour ainsi qu'un prompt et complet rétablissement.*

*Le Directeur*



## Liste des praticiens :

Spécialités	Praticiens	Téléphones
<b>Anesthésie - Réanimation</b>	Dr T. ANCELIN Dr JB. KAYINAMURA Dr L. GHYS Dr P. MONS Dr B. LYCZKO	03.24.58.86.02 03.24.58.86.02 03.24.58.86.02 03.24.58.86.02 03.24.58.86.56
<b>Chirurgie Orthopédique et Traumatologique</b>	Dr M. AFSHARPOUR Dr I. ZAALOUNI	03.24.58.86.03 03.24.58.86.04 03.24.58.86.09
<b>Chirurgie Viscérale et Générale</b>	Dr G. DAN Dr C. ESSO	03.24.58.87.64 03.24.58.86.77 03.24.58.86.73
<b>Chirurgie Vasculaire et Thyroïdienne</b>	Dr R. ROSENBLATT	03.24.58.86.47
<b>Gastro-entérologie</b>	Dr C. HIRSCHAUER Dr L. SALMON Dr F. USSEGLIO Dr P. YAGHI (Sedan)	03.24.33.31.73 03.24.35.80.64 03.24.27.41.39 03.24.27.41.39

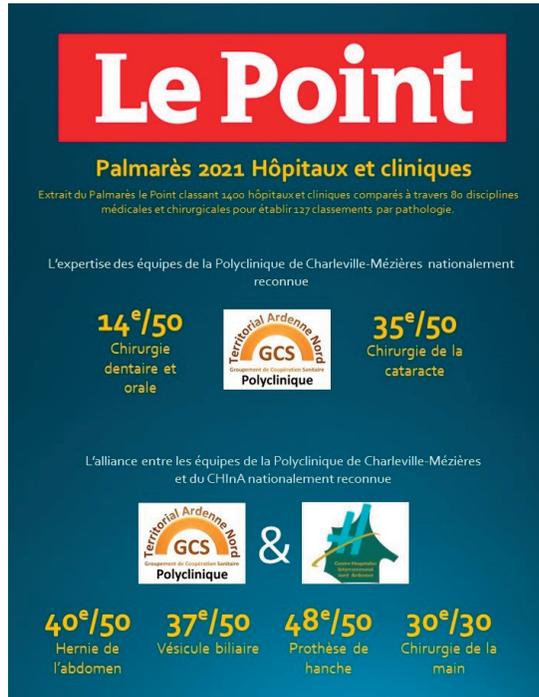
Spécialités	Praticiens	N° Téléphones
<b>Médecine</b>	Dr S. CRISTESCU Dr T. MULEMFU BAKAKA	03.24.58.86.15 03.24.58.86.15
<b>Neurochirurgie</b>	Dr E. THERET	03.24.58.87.63
<b>Ophthalmologie</b>	Dr K. BENYELLES Dr L. CHAAF Dr M. FAURE Dr K. LABOUDI Dr I. SAMET TRAN Dr HJ. TIMSIT	Doctolib 03.24.33.91.11 Doctolib Doctolib 03.24.33.91.11 03.24.56.53.97
<b>O.R.L</b>	Dr A. AWAD IDRIS	03.24.58.18.98
<b>Pneumologie</b>	Dr T. MULETTE	03.24.37.35.81
<b>Stomatologie</b>	Dr R. NOUAR	03.24.58.00.50

Paramédical	Nom	N° Téléphones
<b>Diététicienne</b>	Mme A. GENNESSEUX	07.86.14.76.31
<b>Kinésithérapie</b>	Mr T. CARTIGNY Mr N. JAY Mr P. LEGRAND	03.24.33.35.69 06.52.82.80.35 03.24.33.35.69

**Urgences Polyclinique : 06.29.89.70.40.**

Présentation.....	6 à 8
Votre Admission.....	9 à 10
Votre Entrée.....	11
Vos médicaments lors de votre hospitalisation.....	12 à 13
Votre Séjour.....	14 à 17
Votre Sortie.....	18
Mieux connaître vos droits et devoirs.....	19 à 22
Directives anticipées.....	23 à 26
Dossier médical.....	27 à 28
Vos éloges, observations, doléances.....	28 à 30
La charte de la personne hospitalisée.....	31
Maîtrise du risque infectieux.....	32 à 36
La douleur n'est pas une fatalité.....	36 à 38
Infos pratiques.....	39 à 40

## PRESENTATION



**Le Point**

**Palmarès 2021 Hôpitaux et cliniques**

Extrait du Palmarès Le Point classant 1400 hôpitaux et cliniques comparés à travers 80 disciplines médicales et chirurgicales pour établir 127 classements par pathologie.

L'expertise des équipes de la Polyclinique de Charleville-Mézières nationalement reconnue

**14<sup>e</sup>/50**  
Chirurgie dentaire et orale

**35<sup>e</sup>/50**  
Chirurgie de la cataracte

L'alliance entre les équipes de la Polyclinique de Charleville-Mézières et du CHnA nationalement reconnue

**40<sup>e</sup>/50**  
Hernie de l'abdomen

**37<sup>e</sup>/50**  
Vésicule biliaire

**48<sup>e</sup>/50**  
Prothèse de hanche

**30<sup>e</sup>/30**  
Chirurgie de la main

### Certification :

La Polyclinique GCS Territorial Ardenne Nord s'est engagée dans la procédure d'accréditation des établissements de santé conduite par la Haute Autorité de la Santé (HAS). Notre établissement a été certifié en 2019. Toutes les informations sont disponibles sur le site internet : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Nos Structures d'accueil :



**POLYCLINIQUE  
GCS TERRITORIAL ARDENNE NORD**  
[45 Avenue de Manchester](#)  
[08000 Charleville-Mézières](#)  
Consultations multidisciplinaires  
Interventions chirurgicales  
Médecine  
Tél : 03 24 58 86 00



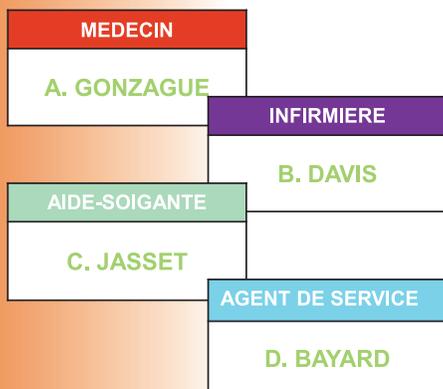
**POLYCLINIQUE  
GCS TERRITORIAL ARDENNE NORD**  
[2 Avenue de Margueritte](#)  
[08200 Sedan](#)  
Consultations  
Interventions chirurgicales  
Tél : 03 24 22 80 00

## L'équipe administrative :

Administrateur	T.TALEC	Secrétariat de Direction 03.24.58.86.33
Directeur Général	D. CAZZITTI	
Directrice des soins	A. BRISSART	03.24.58.86.25
Pharmacien Gérant	MC. SAINT MARD	03.24.59.56.09
Service Ressources Humaines	J. DI GIULIO	03.24.58.86.34
Service facturation		03.24.58.86.29

## Le personnel qui vous entoure :

Un personnel qualifié est présent de façon permanente. Les responsables de service sont à votre disposition pour tout renseignement qui pourrait être nécessaire. Elles sont assistées dans leur tâche par une équipe qu'elles animent et que vous pourrez reconnaître à leur badge :



- **Rouge**  
pour médecins
- **Violet**  
pour les cadres de santé et infirmières
- **Vert clair**  
pour les aides-soignants
- **Bleu clair**  
pour les agents de services

Une assistante sociale, une psychologue et une diététicienne, peuvent à votre demande auprès de l'équipe soignante, vous rendre visite.

## La Polyclinique en quelques chiffres :

Le GCS Territorial Ardenne Nord, c'est :

- 150 salariés et 30 médecins exerçant en libéral
- 24 000 journées d'hospitalisation en chirurgie et médecine
- 9 000 patients en chirurgie ambulatoire
- 800 admissions en soins externes
- 11 000 interventions chirurgicales et endoscopiques

## Des spécialistes Pluridisciplinaires au service de votre santé :

### Chirurgie :

Chirurgie Générale  
Chirurgie Viscérale  
Chirurgie Vasculaire  
Chirurgie Orthopédique  
et Traumatologique  
Neurochirurgie  
Ophtalmologie  
Oto-rhino-laryngologie  
Stomatologie

### Anesthésie :

Anesthésie Réanimation

### Endoscopie :

Gastro-entérologie  
Pneumologie

### Médecine

Médecine

### Des équipes paramédicales spécialisées

Kinésithérapie  
Diététicienne  
Assistante Sociale

## Nos différents types d'admissions :

### ⇒ **Hospitalisation complète**

- Séjour > 12 heures
- 29 lits

### ⇒ **Hospitalisation ambulatoire**

- Séjour < 12 heures permettant au patient de rejoindre son domicile le jour même.
- 53 lits

### ⇒ **Unité de Médecine**

- Hospitalisation de médecine cancérologie :
- 15 lits dont 6 de soins palliatifs
- Unité de soins mobiles en soins palliatifs



L'établissement participe au réseau de cancérologie en Champagne-Ardenne (Oncocha) et fait partie du 3CNA (Centre de Coordination en Cancérologie Nord-Ardenne).

### ⇒ **Soins externes et Urgences Polyclinique**

# VOTRE ADMISSION

## La consultation « Pré-anesthésique obligatoire » :

Toute hospitalisation programmée pour une intervention avec anesthésie nécessite au préalable une consultation auprès d'un anesthésiste-réanimateur.

Secrétariat des anesthésistes de Charleville-Mézières :

03.24.58.86.02 ou 03.24.58.86.56

## La pré-admission :

Après la consultation pré-anesthésique, vous devez effectuer les formalités de pré-admission au bureau des entrées de l'établissement :

Charleville-Mézières :

Au bâtiment M de 8h30 à 18h

ou dans le hall central de 7h à 13h.

Veillez vous référer au plan en dernière page.

Sedan :

L'accueil administratif des hospitalisés et des consultants s'effectue au Bureau des Entrées :

Du lundi au jeudi de 8h à 17h30,

le vendredi de 8h à 17h,

le samedi de 8h à 12h.

## Vous vous présenterez muni(e) des documents suivants :

- Votre carte d'identité ou votre carte de séjour
- La fiche de renseignements délivrée par le médecin de l'établissement
- L'attestation d'ouverture des droits de la Sécurité Sociale ou votre carte Vitale
- L'attestation de prise en charge ou la carte de votre mutuelle, si vous en bénéficiez
- Si vous êtes victime d'un accident de travail, l'imprimé de la Sécurité Sociale délivré par votre employeur
- Si vous bénéficiez de la CMU, veuillez apporter la notification
- Si vous êtes ressortissant étranger, de la CEE, veuillez fournir votre carte européenne d'assurance maladie et si besoin le formulaire E112.



Les documents demandés nous sont indispensables pour obtenir la prise en charge de votre dossier. Ils doivent nous être communiqués au plus tard lors de votre admission.



**Cette démarche est obligatoire. Elle permet :**

- D'établir votre dossier administratif
- De constituer votre dossier médical ou de ressortir votre dossier archivé
- D'enregistrer les demandes de chambre particulière, selon les disponibilités au jour de votre entrée.

L'établissement est conventionné avec les organismes d'assurance maladie et la plupart des mutuelles. Il pratique le tiers payant avec les mutuelles qui en acceptent le principe.

### Prise en charge financière :

**Vous êtes assuré social et vous n'avez pas de mutuelle complémentaire :**

Généralement votre organisme de sécurité sociale prend en charge 80% des frais d'hospitalisation. Les 20% restants (ticket modérateur) incluant le forfait hospitalier sont à votre charge.

Si votre organisme de sécurité sociale prend en charge 100% de vos frais d'hospitalisation, vous n'aurez à payer que le forfait hospitalier. Depuis l'année 2021, ce forfait est de 24 € par jour.

**Vous êtes assuré social et affilié à une mutuelle complémentaire :**

Celle-ci réglera tout ou une partie des frais d'hospitalisation restant à votre charge en fonction de votre contrat. Dans ce cas, si cela est possible, veuillez la contacter directement pour la prévenir de votre entrée au GCS TAN afin qu'il envoie par télécopie, le plus tôt possible une prise en charge détaillée des prestations remboursées.

**Vous n'êtes pas assuré social :**

Vous devrez payer l'intégralité des frais d'hospitalisation. Une avance vous sera demandée lors de votre admission.

**Les frais de transport ne sont pas compris dans les frais de séjour**



## VOTRE ENTRÉE



### Le jour de votre admission dans l'établissement, vous devez apporter :

- les éventuels documents manquants lors des formalités de pré-admission,
- vos documents médicaux (carnet de santé, radiographie, carte de groupe sanguin, traitement médical,...),
- vos effets personnels (peignoir, serviettes, brosse à dents, savon liquide, nécessaire de toilette, chaussons, pyjama,...),
- les résultats des examens demandés.

### L'accueil dans le service de soins :

Il est assuré par un professionnel de l'établissement qui vous donnera les informations nécessaires :

- l'identification des personnels, l'organisation du service,
- l'utilisation de la sonnette d'appel, du téléphone, de la télévision et autres éléments de confort,
- vous pourrez retrouver la liste des services figurant dans ce livret.

Si un arrêt de travail est nécessaire, le service des admissions vous remet après votre entrée et à la sortie deux bulletins d'hospitalisation. L'un est destiné à votre employeur, l'autre à votre Centre de Sécurité Sociale. Ces documents mentionnent vos dates de séjour dans l'établissement.

### Le bracelet d'identification :

A votre arrivée au sein de l'établissement, un bracelet d'identification vous sera proposé par le personnel vous accueillant. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité (nom de naissance, nom marital, prénom, date de naissance).



Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de l'établissement et participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre service de soins.

**Nous vous demandons d'être vigilant et nous signaler toute erreur d'identification vous concernant.**

# VOS MEDICAMENTS LORS DE VOTRE HOSPITALISATION

## Que prévoir pour votre traitement lors de votre hospitalisation ?

Apportez vos dernières ordonnances.

Apportez vos médicaments habituels.

Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

## Que faire de ses médicaments ?

Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.

Vos médicaments seront isolés à votre nom.

Vos traitements vous seront rendus à votre sortie.

## Pourquoi devez-vous remettre tous vos médicaments ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel. N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

## Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.

Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

### IMPORTANT :

**Il faut éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.**

## Les médicaments apportés par votre famille ou vos amis sont-ils autorisés ?

**Non**, ils ne sont pas autorisés. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.



## Si vous n'avez pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que devez-vous faire ?

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

## A la sortie, allez-vous retrouver votre traitement habituel ?

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

## A la sortie, allez-vous récupérer vos anciens médicaments ?

Oui, l'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée. **N'hésitez pas de les réclamer, en cas d'oubli.** Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'établissement avec votre accord.

## De retour à votre domicile, que devez-vous faire de votre ancien traitement ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.

Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

**Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

## De retour à votre domicile, si vous avez des questions sur votre nouveau traitement :

Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions.

Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.



## VOTRE SEJOUR

### Chambres particulières :

Elle doit être demandée lors des formalités de préadmission. Nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une chambre particulière si vous en avez fait la demande. Malheureusement, même réservée depuis longtemps, il peut nous arriver de ne pas pouvoir vous l'attribuer. En effet nous ne sommes pas totalement maître de la durée de séjour des patients, donc de la disponibilité des chambres.

Cette prestation générera un supplément de facturation, nous vous remercions de vous renseigner auprès de votre mutuelle du montant de la prise en charge de celle-ci.



### Accompagnant :

En chambre particulière, vous pourrez être accompagné(e) de l'un de vos proches.

Un lit d'accompagnant, facturable au titre des suppléments, sera installé à votre demande. L'accompagnant pourra à titre payant commander la veille un petit déjeuner ou un repas servi dans la chambre.

### Visites :

#### Charleville-Mézières :

**Hospitalisation :** sauf avis médical contraire, elles sont autorisées de 11h à 19h30. Par mesure d'hygiène et pour le repos des patients, il est recommandé d'éviter les visites simultanées de plus de deux personnes, ainsi que la présence de jeunes enfants.

**Unité de surveillance continue :** elles sont autorisées de 12h à 20h. Les visiteurs ne doivent pas être plus de deux dans la chambre et doivent avoir plus de 15 ans.

**Service de Médecine :** les visites sont autorisées de 11 h30 à 20h . Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés.

**Sedan :** Les visites sont autorisées l'après-midi de 13h30 à 19h00, et en dehors de ces horaires sur autorisation.

## Télévision



**Charleville-Mézières** : Vous pouvez disposer de la télévision dans votre chambre par le biais de la COM HOSPITALIERE. Pour les contacter rendez-vous directement au guichet situé dans le hall central ou composez le 7000 depuis votre chambre (appel gratuit) pendant les horaires d'ouverture du guichet (en semaine de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h, le Samedi de 13h à 18h). Depuis l'extérieur, composez le 03.24.58.70.00.

**Sedan** : La gestion des téléviseurs est assurée par une société extérieure dont un agent passe quotidiennement pour vous proposer la location. Veuillez vous adresser au personnel de santé.

## Téléphone



**Charleville-Mézières** : Les chambres sont équipées de téléphone avec ligne directe. Votre ligne téléphonique sera mise en service sur demande lors de votre entrée.

**Sedan** : adressez-vous au personnel de santé  
Les frais de location de la ligne seront à votre charge.

## Internet



L'accès wifi vous est proposé gratuitement avec une connexion facile et zone sécurisée (les modalités sont disponibles à l'accueil).

## Courrier



Il est distribué chaque jour dans votre chambre. Demandez à votre correspondant de bien indiquer le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

## Repas

Les menus sont réalisés par un service diététique et l'équipe de restauration. Ils sont en conformité avec les recommandations nutritionnelles et sont affichés dans chaque service.



<b>Service de médecine :</b>	<b>Autres services :</b>
Petit déjeuner : entre 7h30 et 8h30	Petit déjeuner : entre 7h30 et 8h00
Déjeuner : entre 12h00 et 13h00	Déjeuner : entre 12h00 et 12h30
Dîner : entre 18h30 et 19h15	Dîner : entre 18h20 et 18h45

## Cafétéria, boutique, journaux :

Charleville-Mézières : Située dans le hall, elle est ouverte de 8h à 19h en semaine et de 10h à 18h le week-end.



## Boissons :



Vous trouverez des distributeurs de boissons et de confiseries. Nous vous rappelons que l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.

## Culte :

Vous pouvez demander à notre service d'admission la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes ou vous pouvez demander à rencontrer un représentant de votre culte.

Sur Charleville-Mézières, un espace de prière à la chapelle est ouvert à tous, tous les jours de 8h30 à 18h30. Chaque mercredi à 16h une messe est célébrée.

## Interprète :



Pour les personnes qui ne parlent pas le français, il est possible, dans les langues les plus courantes, de trouver dans l'établissement une aide à la traduction. Renseignez-vous auprès de votre responsable d'unité de soins.

## Associations :

Les associations de bénévoles sont à votre disposition en fonction de votre maladie. Pour les contacter, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

## Coiffeur :



Pour bénéficier du service coiffeur à votre chevet, il vous suffira de faire appel au prestataire de votre choix et d'en acquitter les frais. Nous vous remercions d'en informer le personnel au préalable.

## Distributeur :



Charleville-Mézières : Un distributeur automatique de billet est à votre disposition face à l'entrée 1.

## Valeurs :



Il est vivement recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur carte bancaires, espèces, dans l'établissement. Prenez garde à vos prothèses dentaires, lunettes, verres de contact, prothèses auditives pour éviter toute perte accidentelle (ne les gardez pas enveloppés dans une serviette en papier par exemple). La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

## Silence :



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

## Sécurité incendie :



L'établissement est équipé d'un système de détection incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Nous vous remercions de ne pas stationner sur les espaces interdits.

## Tabac :



Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans l'établissement. Le non-respect de cette consigne peut entraîner un déclenchement du système de détection incendie.

## Nous vous demandons de bien vouloir :

D'une part, respecter les règles de vie collective interne de l'établissement, y compris les règles et les recommandations concernant l'hygiène, le bruit et toutes autres nuisances,

D'autre part, éviter toute manifestation d'agressivité ou de violence à l'encontre des autres usagers ou des personnels hospitaliers qui sont à votre service.

Enfin de respecter le règlement intérieur en vigueur dans l'établissement.

**Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.**



# MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS ET DEVOIRS

## Droits fondamentaux

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

L'établissement vous assure notamment le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.(article 16 du code civil).

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

## Droit à l'information : (Article L1111-2 du Code de la Santé Publique)

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

## Confidentialité et anonymat

Vous pouvez lors de votre pré-admission ou de votre admission dans l'établissement, exprimer le souhait que votre présence ne soit pas communiquée.

Vous avez également le droit de refuser des visites. Signalez ce souhait dès votre admission.

## Traitement informatisé des données

Des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont traités par informatique. Conformément à la loi Informatique et Liberté du 06 Janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectifications à vos informations nominatives. Toutefois, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement de ces données nominatives mises en cause, ne répond pas à une obligation légale. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accéder ou de rectifier ces données en vous adressant au directeur de l'établissement. La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi. A l'issue du règlement de vos frais de soins, vous pouvez demander que les données relatives à votre séjour demeurent anonymes en adressant une demande écrite et motivée au directeur de l'établissement.

## Consentement éclairé

Aucun acte médical et traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Le professionnel de santé doit vous fournir toutes les informations utiles à votre décision.

## Désignation de la personne de confiance (article R1111-6 CSP)

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment : avant votre hospitalisation, au moment de votre admission ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire qui vous est proposé et que vous trouverez dans le présent livret. Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées dans votre dossier médical.

Ne peuvent pas désigner une personne de confiance :

- Le mineur et les parents (ou titulaires de l'autorité parentale) du mineur hospitalisé
- Le majeur sous tutelle.

Lorsqu'une tutelle est ordonnée, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation et doit être une décision réfléchie. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre (par écrit de préférence) et prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements. La désignation de la personne de confiance n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez.



# Fiche personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Je soussigné (e) :

Nom : ..... Nom de jeune fille : .....

Prénom(s) : .....

Né (e) le : ...../...../...../ A : .....

## Désigne une personne de confiance :

**Oui** :  pour la seule durée de mon hospitalisation dans l'établissement  **Non**  
 pour la durée de mon hospitalisation dans l'établissement et ultérieurement

Si oui, remplir le cadre suivant :

<input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Mademoiselle	
Nom de naissance : .....	Adresse : .....
Nom marital : .....	.....
Prénom : .....	.....
Date de naissance : .....	.....
Téléphone (s) : .....	.....
e-mail : .....	Fax : .....

Cette personne de confiance est :

Un proche  Un parent  Mon médecin traitant

J'ai bien été informé (e) :

- Que cette personne de confiance pourra être consultée par l'équipe médicale au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou d'impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- Qu'à ma demande, elle m'accompagnera dans mes démarches et pourra assister aux entretiens médicaux afin de m'aider dans mes conditions ;
- Que les informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin ne seront pas communiquées à cette personne de confiance ;
- Que je peux révoquer ou changer cette désignation à tout moment et par tout moyen (notamment au moyen de la présente fiche).

Fait le : ...../...../...../ à : .....

Signature du patient :

Signature de la personne de confiance :



Cadre réservé au patient pour notifier la révocation ou le changement de désignation de la personne de confiance.

En cas de révocation : remplir ce tableau et remettre la fiche au personnel soignant.

En cas de changement de désignation : remplir ce tableau, remettre la fiche au personnel soignant et demander une nouvelle fiche à remplir.

Je souhaite révoquer la personne de confiance désignée sur la présente fiche :

Oui

Fait le : ...../...../..... à .....

Signature :

A remplir par le soignant si le patient est dans l'impossibilité de s'exprimer et de désigner une personne de confiance.

Nom du soignant : .....

Fait le : ...../...../.....

Signature :

## Désignation de la personne à prévenir

Je désigne la même personne que la personne de confiance dont l'identité est mentionnée sur cette fiche

Je désigne la personne suivante :

Nom de naissance : ..... Adresse : .....

Nom marital : ..... .....

Prénom : ..... .....

Date de naissance : ..... .....

Téléphone (s) : ..... .....

e-mail : ..... Fax : .....

Cette personne à prévenir est :

Un proche       Un parent       Autre

Précisez pour autre : .....

# DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Loi du 22 avril 2005 relative aux droits des patients et à la fin de vie)

## -> Que sont les directives anticipées ?

C'est une loi, dite Loi Léonetti, permettant à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées, qu'elle soit hospitalisée ou non.

Rédiger ses directives anticipées aujourd'hui, permettra de respecter vos volontés et éviter à d'autres personnes de prendre les décisions à votre place.

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. La personne fait aussi connaître ses volontés par rapport aux décisions pouvant être prises lors de la fin de vie. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toutes décisions importantes notamment l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou sa prolongation.

Les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

## -> Comment rédiger les directives anticipées ?

Il suffit d'exprimer vos volontés sur un document écrit, daté et signé, sur lequel figurent votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

- Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom et qualité. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.
- Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez en état d'exprimer librement votre volonté lors de la rédaction de ces directives.
- Vos directives anticipées n'ont plus besoin d'être renouvelées. Il suffit de confirmer votre document en le signant ou avec l'aide de vos témoins s'il vous est impossible de signer.
- Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement.

## Exemple de directives anticipées :

Je soussigné(e), (Nom de naissance ou d'épouse, prénom)

Née (Nom de jeune fille) Le (date de naissance) à (lieu et pays de naissance) /Adresse /Téléphone .

Déclare rédiger ce document en toute liberté, sans pression extérieure et en pleine possession de mes facultés.

Si je me trouve hors d'état d'exprimer ma volonté à la suite d'une affection incurable qu'elle qu'en soit la cause, ou d'un accident grave entraînant une dégradation irréversible de mes facultés,

Je demande:

Qu'on entreprenne ni ne poursuive les actes de prévention, investigation ou de soins qui n'auraient pour seul effet que la prolongation artificielle de ma vie (art L 1110-5 du code de la santé publique).

Que l'on soulage efficacement mes souffrances même si cela a pour effet secondaire d'abrèger ma vie (art L 1110-5 du code de la santé publique).

Que, s'il n'existe aucun espoir de retour à une vie consciente ou autonome, l'on me procure une mort rapide et douce.

Autres précisions personnelles : ex : Je refuse la gastrostomie

## -> Comment conserver des directives anticipées ?

Etablissez plusieurs exemplaires de vos directives anticipées (original ou photocopie) afin d'en remettre à chacun des destinataires suivants : Votre médecin habituel, la personne ou les personnes de confiance de votre choix.

N'oubliez pas de prévoir quelques photocopies à l'usage de vos autres médecins, de ville ou hospitalier, anesthésistes, cadres infirmiers, etc... CONSERVEZ L'ORIGINAL, AYEZ LE(OU UNE PHOTOCOPIE) SUR VOUS.





## Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L. 1111-7 , arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, susvisé) Un dossier est constitué pour chaque patient hospitalisé. Les informations recueillies pendant votre séjour restent strictement confidentielles lors de votre sortie. Certaines données sont transmises au médecin responsable du département d'information médicale et sont protégées par le secret médical.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, le dossier médical est accessible par le patient lui-même, par la personne mandatée par lui, par ses représentants légaux .

En cas de décès les informations concernant une personne décédée sont délivrées à ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. Toutefois, en cas de décès d'une personne mineure, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales la concernant, à l'exception des éléments relatifs aux décisions médicales pour lesquelles la personne mineure, le cas échéant, s'est opposée à l'obtention de leur consentement dans les conditions définies aux articles L. 1111-5 et L. 1111-5-1.

Vous pouvez effectuer cette demande, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire par écrit. La demande doit être faite par écrit au directeur de l'établissement. Un formulaire indiquant les documents à fournir est disponible sur simple demande par courrier ou par téléphone au 03.24.58.86.33.

Vous pouvez, soit consulter gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents. Les frais de reproduction (prix unitaire de la copie : 0,18 €) et le cas échéant d'envoi de copies seront à votre charge. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical pour la consultation des informations médicales. Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande pour les informations médicales de moins de 5 ans et sous deux mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

Dans l'hypothèse où les délais de communication des dossiers médicaux ne seraient pas respectés, nous vous invitons à vous mettre en relation avec le secrétariat de direction.

## **Informations médicales**

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé.  
Pour obtenir un rendez-vous auprès du praticien, se rapprocher du secrétariat médical.



## Conservation du dossier médical : (cf. Décret n 2006-6 du 4 janvier 2006)

Conservation : Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Exception :

- Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.
- Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.
- Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

A l'issue de ces délais de conservation, le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale, peut prendre la décision d'éliminer le dossier médical.

A la Polyclinique GCS TAN, le dossier médical est conservée au sein de l'établissement.

## VOS ELOGES, OBSERVATIONS, DOLEANCES

Vous disposez de plusieurs moyens pour nous faire part de vos éloges, observations, doléances :

Tous les questionnaires de satisfaction remis à la sorties sont transmis au Directeur de l'établissement qui y porte une attention particulière. Ils sont ensuite saisis informatiquement et étudié de façon trimestrielle en CDU. Vous pouvez également nous faire parvenir votre lettre de remerciement, nous ne manquerons pas de la transmettre à la Direction ainsi qu'au service/personnel concerné.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le responsable de service pour recueillir votre plainte ou réclamation ou si vous le préférez, vous pouvez écrire à la Direction de l'établissement à l'adresse suivante : Direction, Polyclinique GCS territorial Ardenne Nord, 45 avenue de Manchester, 08000 Charleville-Mézières. (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

Le secrétariat de Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit présentée au directeur de l'établissement et instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique indiquées en page 30.

Si vous le souhaitez, le secrétariat de Direction pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un ou plusieurs membres de la CDU.

Ils vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

## La Commission des Usagers (CDU):

La CDU se compose :

Nom, Prénom, Mail	Fonctions
Mr D. CAZZITTI (mail : <a href="mailto:contact@gcs-ardenne-nord.fr">contact@gcs-ardenne-nord.fr</a> <a href="mailto:info.gcstan@gmail.com">info.gcstan@gmail.com</a> )	Président
Dr T. ANCELIN	Médecin médiateur
Mme C. OULD HMEIDA Mme M-P. MANZONI HOCHAR (mail : <a href="mailto:odrema@yahoo.fr">odrema@yahoo.fr</a> )	Médiateur non médecin Représentant des usagers Association UFC que choisir
Mme Catherine KEMBAKOU Mme Annie DE SAINT GILLES	Représentant des usagers Association : JALMALV
Mme Maryse FLORES	Représentant des usagers Association : Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux et maternités de proximité

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, le CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Pour toute question concernant ces démarches, vous pouvez joindre le Président, référent de la CDU par téléphone au 03.24.58.86.33  
ou par mail ([contact@gcs-ardenne-nord.fr](mailto:contact@gcs-ardenne-nord.fr) ou [info.gcstan@gmail.com](mailto:info.gcstan@gmail.com))





# LA 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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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](http://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.

# MAITRISE DES RISQUES INFECTIEUX

## Sécurité des patients :

A la Polyclinique GCS Territorial Ardenne Nord, les missions relatives à la sécurité des patients sont assurées par une structure permanente dénommée « Service Qualité - Hygiène - Sécurité - Evaluation » (service QHSE).

Le service QHSE est une structure opérationnelle, transversale, placée sous l'autorité du Directeur, pour assurer les missions suivantes :

Gestion du Système Qualité de l'établissement et coordination des actions dans le cadre de procédures de certification, en liaison avec la Haute Autorité de Santé (HAS)

Gestion des risques et de la sécurité des patients en lien avec la Conférence Médicale d'Établissement et la Commission des usagers (CDU).

Gestion du risque infectieux associé aux soins, sous la coordination du Comité de lutte contre les infections nosocomiales.

Coordination des vigilances réglementées et gestion des alertes sanitaires et des plans d'urgence

Apport méthodologique et logistique à l'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Les professionnels du service QHSE sont à l'écoute de tous les personnels de tous les services pour les accompagner dans les démarches d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

## Prévention des infections associées aux soins :

En établissement de santé comme ailleurs, chacun possède ses propres microbes. C'est pourquoi le personnel et les patients doivent respecter le principe de propreté corporelle et vestimentaire (hygiène de base).

Les fleurs sont accompagnées de milliards de bactéries, surtout les plantes en pot. C'est pourquoi elles ne sont pas autorisées dans l'établissement.

## Quelle est l'origine des infections ?

La plupart des infections a pour origine un microbe déjà présent dans notre corps et qui, dans certaines conditions, peut provoquer une infection : on parle alors d'infection endogène. Certaines infections, beaucoup plus rares, ont pour origine un microbe venu de l'extérieur de notre corps : on parle alors d'infection exogène.

Si une infection est acquise dans un établissement de santé, elle est dite « nosocomiale » même si elle n'est pas liée aux soins.

Il existe aussi des infections associées aux soins, acquises en dehors d'un établissement de santé comme par exemple lors de soins pratiqués à votre domicile.

## Comment limiter les infections ?

Le respect des règles de base et des protocoles de soins permet de limiter le risque d'infection. Dans certains cas, une tenue vestimentaire adaptée est obligatoire.

L'application des mesures de prévention des infections est une préoccupation constante de l'ensemble du personnel.

Des professionnels spécialisés dans l'hygiène ont pour mission d'organiser la prévention des infections dans l'établissement.

Les résultats obtenus sont disponibles sous forme de tableaux de bord sur la plateforme d'informations sur les établissements de santé, établie par le Ministère de la Santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Les bactéries multi résistantes aux antibiotiques :

Parfois, lorsque nous avons eu un traitement avec des antibiotiques, certaines de nos bactéries peuvent devenir résistantes aux antibiotiques. On les nomme : « bactéries multi-résistantes » (BMR). Ces infections à BMR ne sont pas plus graves que les autres infections mais elles peuvent être difficiles à traiter.

Il faut éviter de transmettre les BMR d'un patient à un autre et prendre les précautions nécessaires à la protection des patients, de leur entourage et des soignants.

Pour prévenir la transmission des bactéries, l'hygiène des mains est la mesure la plus importante.



## Programme de prévention du risque infectieux :

Le programme de lutte contre les infections associées aux soins est intégré dans le programme général d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurisé des patients de l'établissement.

Les actions de maîtrise des risques infectieux associés aux soins portent plus particulièrement sur :

- Le développement des analyses approfondies des événements indésirables d'ordre infectieux ;
- La politique de bon usage des antibiotiques ;
- L'amélioration de la culture qualité-sécurité chez les soignants médicaux et non médicaux par des formations sur la maîtrise des risques liés aux soins et l'évaluation des pratiques régulières ;
- Des formations spécifiques sur les "précautions standard" et l'hygiène des mains.

Par ailleurs, seront pérennisées les actions de surveillance des infections nosocomiales proposées au niveau national ou régional, ainsi que toutes les procédures de surveillance microbiologique de l'environnement hospitalier et des dispositifs médicaux non stérilisables.

## Conseils d'hygiène aux futurs opérés :

TOUTE INTERVENTION CHIRURGICALE COMPORTE UN RISQUE INFECTIEUX LE RISQUE ZERO N'EXISTE PAS Le patient est l'acteur privilégié de la prévention du risque infectieux. Nous demandons votre coopération car beaucoup d'infections sont liées aux bactéries de la peau.

### **Avant l'admission :**



- Signaler au personnel soignant tout événement relatif à votre santé qui vous semble anormal (fièvre, nausées, infection cutanée ...) afin que le médecin puisse décider de la poursuite ou non de votre prise en charge.
- Enlever le vernis à ongles, les faux ongles, les piercings, et les bijoux, y compris les boucles d'oreilles, pour des raisons de diminution de gîtes microbiens possibles et de surveillance durant l'intervention.
- Apporter un savon liquide pour votre toilette (proscrire les savonnets) et du linge propre : pyjama, sous-vêtements, serviettes, gants de toilette, peignoirs et chaussons maintenant le derrière du pied.
- Ne pas raser avec un rasoir manuel la partie du corps qui va être opérée. Vous risqueriez de créer des microlésions qui pourraient s'infecter. Si cela est vraiment nécessaire, l'infirmière ou l'aide-soignante s'en chargera à votre arrivée dans le service, avec une tondeuse.
- Ne pas se rendre chez le coiffeur les jours précédents votre intervention car il peut y avoir des interactions entre le savon antiseptique et les produits capillaires.

### **A votre domicile, le matin de votre entrée en chirurgie ambulatoire ou à la Polyclinique le matin de votre intervention :**

La douche le matin est indispensable pour diminuer la quantité de bactéries sur la peau. Le shampoing est également très important car les cheveux véhiculent des bactéries qui ne sont pas les bienvenues dans un bloc opératoire.

- ✓ prendre une douche en insistant sur les zones décrites dans le schéma ci-contre

#### avec un savon liquide

- ✓ vous laver les **cheveux**
- ✓ vous sécher avec des serviettes propres
- ✓ vous brosser les dents
- ✓ vous rincer la bouche avec une solution antiseptique car au moment de l'intervention, il y a toujours des manipulations au niveau de la cavité buccale
- ✓ ôter les prothèses dentaires, auditives, les lentilles de contact et lunettes de vues
- ✓ ne pas vous maquiller, ne pas mettre de crème
- ✓ revêtir uniquement la tenue qui vous sera remise
- ✓ attacher vos cheveux.



**N'hésitez pas à demander de l'aide si vous en avez besoin !**

**LE PERSONNEL SOIGNANT EST RESPONSABLE DE L'HYGIENE DU PATIENT,  
NE SOYEZ PAS SURPRIS QUE L'ON VERIFIE VOTRE HYGIENE CORPORELLE  
AVANT D'ALLER AU BLOC OPERATOIRE.**

## Douche préopératoire :

De haut en bas



1 Réalisez le shampoing

2 Lavez tout le corps en commençant par le haut

3 Insistez sur les zones sensibles

4 Terminez par les pieds et rincez de haut en bas

**RINCEZ DE HAUT EN BAS**

**NE PORTEZ PAS DE BIJOUX**

**PAS DE VERNIS SUR LES ONGLES DES MAINS ET DES PIEDS**

Pendant la douche :

- Mouiller la totalité du corps, cheveux compris
- Savonner le corps de haut en bas en faisant mousser généreusement
- Insister sur certaines zones comme les cheveux, les aisselles, les pieds
- Terminer par les orifices naturels...
- Rincer du haut vers le bas en ayant soin d'éliminer toute la mousse

Après la douche :

- Sécher avec une serviette propre
- Ne pas appliquer de déodorant, de crème corporelle, ni de parfum
- Revêtir une tenue propre
- Se coucher dans un lit propre

## Notre engagement :

Le Groupement de Coopération Sanitaire Territorial Ardenne Nord porte une attention particulière à la qualité et à la sécurité des soins qu'il offre aux patients.

Notre engagement concerne en particulier les thématiques suivantes :

**Le respect des droits du patient**

**La prise en charge des patients en fin de vie**

**La prise en charge de la douleur**

**La prise en charge nutritionnelle**

**L'identification du patient**

**La sécurité des biens et des personnes**

**La qualité et la sécurité des soins :**

La prise en charge médicamenteuse, la transfusion des produits sanguins, l'identification des patients Identitovigilance, l'évaluation des pratiques professionnelles dans tous les secteurs d'activité, la prise en charge de la douleur, l'éducation thérapeutique, l'information du patient et du respect de ses droits, l'alimentation et la nutrition, les vigilances sanitaires, la gestion du risque infectieux.

## Les ressources humaines :

Nous tenons particulièrement à souligner notre attachement à ces valeurs, et à assurer notre engagement dans cette démarche. Nous demandons à tous les professionnels de l'établissement de respecter ces valeurs et de mettre tout en oeuvre pour en assurer la mise en place effective dans leur activité quotidienne.

Par la communication interne et externe de nos engagements, cette démarche fédère et mobilise l'ensemble des professionnels de l'établissement, autour d'un projet commun qui assure la promotion de la qualité et de la sécurité des soins pour tous les patients que nous prenons en charge.

La commission qualité et sécurité des soins est chargée d'assurer la qualité et la sécurité des soins et de veiller au respect des engagements fixés.

## Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles :

Il participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement. Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments . Il favorise la mise en place d'une organisation permettant le suivi et l'évaluation des prescriptions. Il définit les actions de formation à mettre en oeuvre pour les personnels médicaux et paramédicaux.

## La transfusion :

Une note d'information sur la transfusion vous est remise dans le service de soins. N'hésitez pas à demander aux anesthésistes-réanimateurs toutes les informations et explications que vous jugerez utiles pour bien comprendre cet acte.

## Le Comité de Lutte contre la Douleur :

La douleur n'est plus une fatalité...

Aujourd'hui le traitement de la douleur est une préoccupation essentielle et quotidienne pour tout soignant. Aux côtés de l'équipe des anesthésistes, habituellement chargés de prévenir et de traiter la douleur, une infirmière et un médecin référents (spécialistes de la douleur) sont disponibles si vous le demandez pour vous écouter et prescrire un traitement complémentaire si besoin.

Une réglette sera mise à votre disposition lors de l'évaluation de votre douleur. Nous vous montrerons comment vous en servir.

Une information sur la prise en charge de la douleur vous est fournie avec ce livret d'accueil en page suivante.





## La douleur n'est pas une fatalité

### **La douleur se prévient. La douleur se traite. Traiter votre douleur, c'est possible.**

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

### **La douleur n'est pas une fatalité.**

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

### **On peut la prévenir.**

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

### **On peut la traiter.**

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

### **Avoir mal, ce n'est pas normal.**

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs.

Parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

### **Alors, parlons-en ensemble.**

Traiter la douleur, c'est possible.

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

### **Les médicaments.**

Les antalgiques sont les médicaments qui calment la douleur.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a défini 3 paliers de puissance thérapeutique croissante :

- Douleur légère à modérée (palier 1). Traitée par le paracétamol, les anti inflammatoires non stéroïdiens (kétoprofène...).
- Douleur modérée à intense (palier 2). Traitée par la codéine ou le tramadol, pouvant être associés au paracétamol.
- Douleur intense à très intense (palier 3). Traitée par la morphine et ses dérivés sans aucun risque de dépendance.

D'autres médicaments peuvent aussi vous aider (antispasmodiques, myorelaxants,...).



Certains des médicaments ont été conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies. Ils se sont révélés par la suite capables de soulager certaines douleurs, mais leur nom est resté. Ne soyez pas étonné si un « antidépresseur » ou « antiépileptique » (également appelé anti convulsant) vous était prescrit.

Dans ce cas, ce sont les actions antalgiques de ce médicament qui sont utilisées. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

### Les autres moyens.

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

« Etre soulagé, c'est possible, mais comment faire ? »

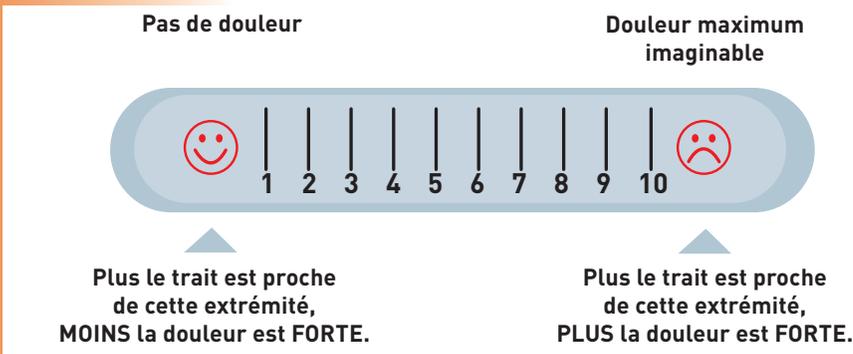
### Votre participation est essentielle.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

### Evaluez votre douleur.

Une réglette sera mise à votre disposition lors de l'évaluation de votre douleur.

Nous vous montrerons comment vous en servir. D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

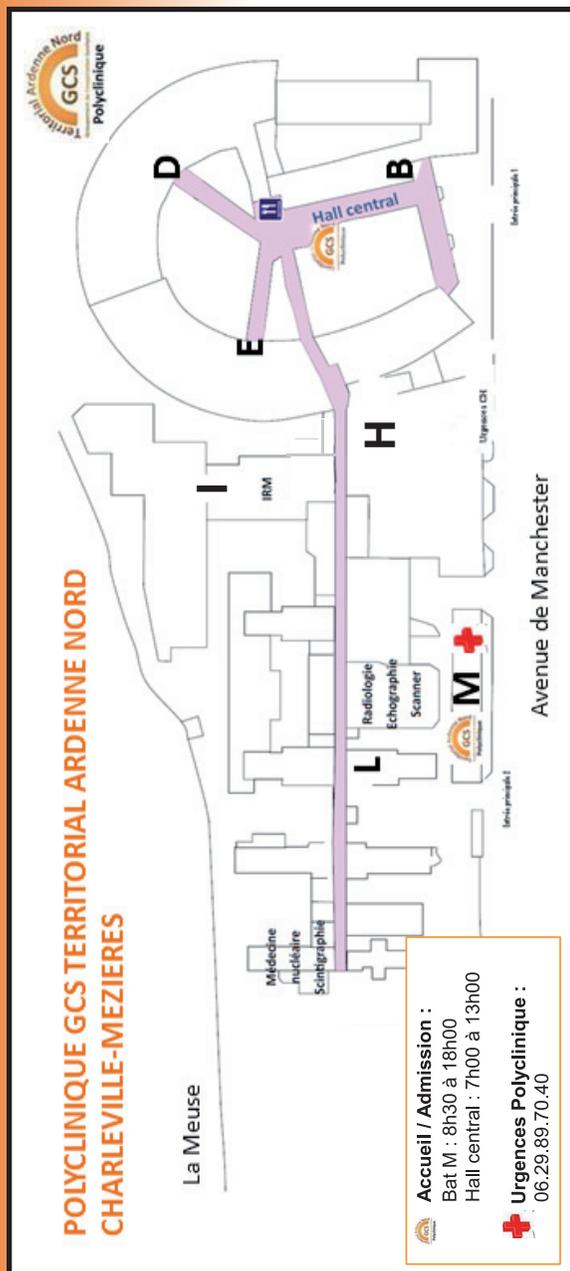


### L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.



# POLYCLINIQUE de Charleville Mézières :



Bureaux de consultation	Bâtiment	Etages	Services d'hospitalisation		Bâtiment	Etages
Consultation d'Anesthésie	M	RDC	Chirurgie	Ambulatoire	Hall central	
Consultation d'Anesthésie Fibroscopie et Endoscopie	D	4ème	Chirurgie	Hospitalisation	B	2ème
Consultation d'Orthopédie	M	RDC	Endoscopie et Fibroscopie	Ambulatoire	D	4ème
Consultation de Neurochirurgie	L	RDC	Médecine	Hospitalisation	M	1er
Consultation Viscérale et Vasculaire	E	RDJ	Surveillance	Hospitalisation	B	3ème
Consultation Psychologue	M	RDC				

Vous trouverez la liste des praticiens et leurs numéros de téléphone pour prendre rendez-vous sur Charleville-Mézières ou Sedan dans les premières pages de notre livret.