



LIVRET D'ACCUEIL



Polyclinique de Navarre



BIENVENUE

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre clinique.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre intention ainsi qu'à celle de vos proches, est destiné à vous apporter les informations et les conseils nécessaires afin de vous familiariser avec l'univers mis au service de votre santé.

Nous avons conscience que votre hospitalisation suscite un certain nombre de questions pratiques auxquelles nous souhaitons répondre.

Les équipes médicales, hôtelières, techniques et administratives sont mobilisées pour accomplir leur mission selon la démarche qualité qui place les conditions de votre séjour au centre de toutes les attentions.

Toutes nos équipes se tiennent à votre disposition durant votre séjour et vous souhaitent un prompt rétablissement.

Le Directeur Général - Monsieur Lionel TIREFORT
L'équipe médicale et le personnel.

SOMMAIRE

3
p

UN GROUPE, DEUX SITES

4
p

LA POLYCLINIQUE
DE NAVARRE
EN CHIFFRES

5
p

VOTRE ACCUEIL

Pré-admissions

Admissions

Frais d'hospitalisation

Mode d'hospitalisation

11
p

VOTRE SÉJOUR

Chambre individuelle

Vos affaires personnelles

Vos repas

Votre identification

Vos visites

Les équipes à votre service

Vos devoirs

Votre sortie

18
p

DROITS ET
INFORMATIONS
DU PATIENT

Vos droits

La charte du

patient hospitalisé

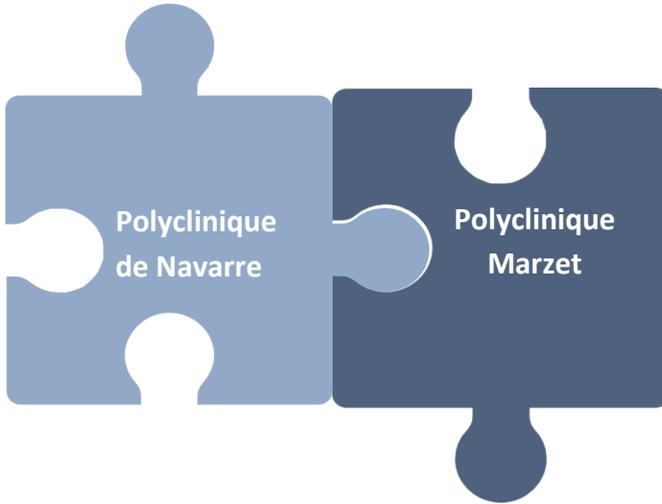
25
p

NOS
ENGAGEMENTS

28
p

PLAN & ACCÈS

UN GROUPE DEUX SITES



NOS VALEURS

responsabilité
professionnalisme
égalité
éthique soins respect
bienveillance
engagement
qualité accueil
écoute

LA POLYCLINIQUE DE NAVARRE

EN CHIFFRES



1 ÉQUIPE :

- **100** praticiens*
- + de **400** collaborateurs
- **20 000** patients par an
- près de **1500** naissances

**praticiens spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes, gynécologues-obstétriciens.*

19 300 m² de bâtiment climatisé

179 lits d'hospitalisation

48 Places d'Ambulatoire déployées dont **16** en cocon

1 centre d'AMP

2 salles d'externe

1 service d'imagerie médicale

1 bloc opératoire de **18** salles



12 lits de surveillance continue

6 postes d'unité de soins intensifs de neurochirurgie

1 lithotriporteur

1 bloc obstétrical

1 salle pour césarienne en urgence

4 salles de naissances
(dont 1 physiologique)

+ de **170** places de parking

NOS SPÉCIALITÉS :



- Anesthésie
- Assistance médicale à la procréation
- Chirurgie : générale & digestive, de l'obésité, esthétique & plastique, gynécologique, maxillo-faciale & stomatologie, ophtalmologique, ORL, orthopédique, vasculaire, neurochirurgie, urologique.
- Gastro-entérologie/proctologie
- Gynécologie/obstétrique/IVG
- Médecine générale / Gynécologie
- ORL surdité et vertiges

VOTRE ACCUEIL

ACCUEIL CENTRAL

 05 59 14 54 54

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi : 7h00 à 20h00

Samedi : 8h00 à 12h30 / 14h00 à 20h00

Dimanche et jours fériés : 9h00 à 12h30 / 14h00 à 20h00

Vous avez convenu avec votre praticien de la date de votre hospitalisation. Il vous a été remis un dossier d'admission à compléter. Vous devrez le présenter à toutes les étapes qui précèdent votre séjour ainsi que le jour de votre entrée.

PRE-ADMISSIONS



🕒 **Horaires d'ouverture :**

Lundi au vendredi : 9h00 à 12h30 / 13h30 à 18h30

Vous devez vous enregistrer avant le jour de votre arrivée au bureau des pré-admissions avec les documents suivants :

- Votre Carte Nationale d'Identité ou passeport
- Votre carte Vitale ou attestation précisant vos droits
- Votre carte mutuelle ou CMUC
- Vos ordonnances de médicaments en cours

ATTENTION



Si vous ne possédez pas de justificatifs, vous serez amenés à faire l'avance des frais.

Nb : Si vous êtes arrivé(e)s en urgence, ces formalités d'admission devront être effectuées ultérieurement soit par vous-même soit par un de vos proches.

Cas particuliers

S'il s'agit de l'hospitalisation d'un enfant mineur

- Vous devrez présenter la carte nationale d'identité de l'enfant ou, à défaut, le livret de famille et la carte Vitale du parent responsable.
- De plus, le jour de l'intervention, l'enfant devra être accompagné du père, de la mère ou du tuteur légal. Il leur sera demandé de signer l'autorisation d'opérer et de justifier de leur identité.

S'il s'agit de l'hospitalisation d'un majeur protégé

- Vous devrez présenter la carte nationale d'identité du majeur protégé.
- Il devra être accompagné du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne hospitalisée.

S'il s'agit de l'hospitalisation d'un patient étranger

- Vous devez présenter votre passeport. Les détenteurs de la carte européenne doivent régler le montant du forfait journalier le jour de la sortie et éventuellement le ticket modérateur et/ou le supplément chambre particulière.
- Les étrangers hors de l'Union Européenne et les ressortissants sans formulaire sont redevables en totalité des frais de séjour. Une avance doit être versée après évaluation des soins qui vous seront prodigués, avant ou au plus tard, le jour de l'admission ; le solde devra être réglé le jour de la sortie.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau d'accueil que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

ADMISSIONS



Votre admission en service

Dès votre arrivée, nous vous invitons à vous enregistrer sur la borne des admissions. Elle est située à gauche de l'espace d'accueil dans l'entrée principale. Une fois le ticket en votre possession, patientez en salle d'attente.

Pour l'ambulatoire, veuillez vous enregistrer directement sur la borne prévue à cet effet, au 1^{er} étage.

Pour une meilleure organisation, pensez à préparer l'ensemble des documents suivants :

Liste des documents à présenter pour votre admission en service

- Carte vitale et carte mutuelle
- Photocopie de la carte d'identité
- Le formulaire désignant votre personne de confiance

- Votre dossier médical avec les résultats des examens radiologiques, biologiques, électrocardiogramme, ordonnance et traitement en cours, votre carte de groupe sanguin.
- Pour les enfants, une autorisation parentale
- Vos directives anticipées (si vous les avez écrites)

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement. Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez.

A SAVOIR

Les suppléments liés à votre confort (chambre individuelle, TV...) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

MODE D'HOSPITALISATION

1

HOSPITALISATION CLASSIQUE

Votre médecin vous a prescrit une hospitalisation qui pourra durer plusieurs jours.

2

HOSPITALISATION AMBULATOIRE

En fonction de l'acte opératoire, votre prise en charge pourra se dérouler en ambulatoire. Vous entrez et sortez le jour même.

3

AMBULATOIRE COURT et FAST TRACK

Dans certains cas, les techniques modernes d'anesthésie permettent une chirurgie et une hospitalisation de quelques heures.*

**C'est pourquoi vous ne serez pas systématiquement installés en chambre individuelle mais en zone cocon. La zone cocon est un espace partagé équipé de fauteuil confort.*



Prise en charge des enfants

Une prise en charge spécifique est prévue pour accueillir les enfants ainsi que leurs accompagnants pour réduire stress et angoisse liés à l'intervention.

VOTRE SÉJOUR

CHAMBRE INDIVIDUELLE



Nos chambres

L'établissement dispose de 170 chambres dont 82% sont des chambres individuelles.

Sur demande lors de votre admission, suivant la disponibilité du service et le mode d'hospitalisation vous concernant*, vous serez installés dans une chambre individuelle.

** Seuls les modes d'hospitalisation complets et l'ambulatoire long nécessitent un passage en chambre individuelle.*

Toutes nos chambres sont équipées de :

- salle de bain privative
- climatisation
- téléviseur
- téléphone
- wifi

Sur demande, un lit accompagnant* peut être installé pour un proche qui souhaiterait passer la nuit à vos côtés.

**Le lit accompagnant sera disponible si votre état de santé le permet. Notre but premier est de vous soigner dans les meilleures conditions possibles. La liste des tarifs est disponible sur le feuillet tarifs joint au livret d'accueil.*

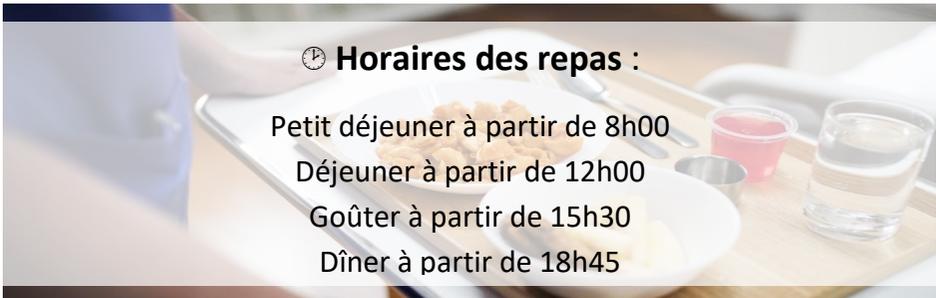
VOS AFFAIRES PERSONNELLES

Nous vous invitons à ne pas amener de bijoux, objets de valeurs ou espèces durant votre séjour à la Polyclinique. Un coffre est cependant disponible à l'accueil de la Polyclinique pour y déposer vos affaires personnelles.

Conformément au code de la santé publique, tous vos biens personnels restent sous votre vigilance.

En cas de perte, bris ou vol, la Polyclinique déclinera toute responsabilité.

VOS REPAS



🕒 Horaires des repas :

Petit déjeuner à partir de 8h00

Déjeuner à partir de 12h00

Goûter à partir de 15h30

Dîner à partir de 18h45

La diététicienne de notre établissement fait quotidiennement le lien avec l'équipe médicale et le service restauration pour adapter votre alimentation à vos besoins. Elle se tient à votre disposition pour tout renseignement, n'hésitez pas à adresser votre demande auprès des soignants du service.



Veillez noter qu'après votre intervention en ambulatoire, une collation vous sera proposée ou sera disponible dans le salon de sortie pour les circuits courts/ fast-track.

VOTRE IDENTIFICATION

Sécurité des soins et identité-vigilance, votre participation est indispensable :

- Vérifiez l'exactitude des données et informez le personnel si elles comportent des erreurs.
- Un bracelet d'identification vous sera remis par le personnel soignant. Vous devrez le garder tout au long de votre séjour afin de prévenir toute erreur d'identité.
- Des étiquettes « patient » permettront d'identifier toutes les pièces de votre dossier.
- Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.



VOS VISITES

 **Horaires des visites :**

Sauf avis médical, les visites ont lieu entre
12h00 et 20h00

En soins intensifs de 13h30 à 15h30 et de 17h30 à 20h00

Pour des raisons de sécurité, les portes de la Polyclinique sont fermées de 20h00 à 7h00.

NOS ÉQUIPES A VOTRE SERVICE

Vos interlocuteurs sont identifiés par un badge indiquant leur nom, leur fonction ou leur titre et leur spécialité.

Le coloris indique leur appartenance à une équipe :



- **Médecin** : blouse blanche nominative
- **Cadre de santé** : liseré bleu
- **Infirmière** : écusson et bande bleu ciel
- **Aide-soignant** : écusson et bande verte
- **Brancardier, biomédical** : liseré orange
- **Sage-femme** : liseré rose
- **Infirmière puéricultrice** : écusson et bande jaune
- **Auxiliaire puéricultrice** : écusson et bande rose
- **Préparatrice et aide-pharmacie** : liseré bleu
- **Lingère** : liseré fushia
- **Agent de service Hospitalier** : bande saumon aux manches et aux poches

VOS DEVOIRS

L'établissement veille au respect de vos droits, aussi, en retour, nous vous demandons de respecter un certain nombre de règles et de consignes

LES CONSIGNES



Le **silence** et la discrétion constituent des éléments du confort du patient. Nous vous remercions de les respecter.

Il est demandé de conserver une **attitude respectueuse** à l'égard de l'ensemble du personnel et des équipes soignantes.



Conformément à la réglementation, **votre traitement personnel** doit être remis au personnel soignant. Il vous sera rendu à votre départ.

Les visiteurs doivent respecter **les horaires de visites** afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du service.



Les **consignes de sécurité** en cas d'incendie sont affichées dans chaque service. N'hésitez pas à les consulter.

LES INTERDITS

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



Les fleurs et les plantes sont interdites. Seules sont autorisées les fleurs dont les tiges sont enfermées dans une poche d'eau étanche, en maternité.

Par mesure d'hygiène, **les animaux sont interdits** dans l'enceinte de l'établissement.



Conformément au décret 92-478 du 29 mai 1992, il est strictement **interdit de fumer** dans l'enceinte de la clinique. (Cigarette et cigarette électronique).

Une **tenue vestimentaire décente** et correcte est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans la clinique.



Vous devez **respecter le bon état des locaux**, du matériel et du mobilier mis à votre disposition dans l'enceinte et à l'extérieur de la Polyclinique.

VOTRE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation. **Si toutefois, vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez au préalable signer une autorisation de sortie** après avoir pris connaissance des risques encourus.

En cas de manquement grave au respect du règlement intérieur de l'établissement, votre sortie peut être prononcée par le responsable de l'établissement avec l'accord du médecin responsable de l'hospitalisation.

LES FORMALITÉS A EFFECTUER AU BUREAU DES SORTIES

Nos services vous fourniront les bulletins de situation nécessaires à la perception de vos indemnités journalières ou justifiant votre présence au sein de la Polyclinique et votre bulletin de sortie.

Nous vous remercions de régulariser votre dossier et de vous acquitter de votre note de frais.

SATISFACTION

Lors de votre départ, veuillez nous remettre le questionnaire de satisfaction rempli par vos soins. Vous contribuez à faire évoluer la qualité de nos services. Nous vous en remercions par avance.

AVANT DE QUITTER VOTRE CHAMBRE, VERIFIEZ :



- Le contenu de l'armoire
- La table de nuit
- La salle de bain

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



VOS DROITS

Personne de confiance

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

Durant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne en qui vous avez toute confiance (parent proche, médecin traitant) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est modifiable ou révocable à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, un formulaire est disponible dans le service de soins.

Consentement éclairé

L'information donnée par le médecin au patient est destinée à l'éclairer sur son état de santé, à lui décrire la nature et le déroulement des soins et à lui fournir les éléments lui permettant de prendre des décisions en connaissance de cause, notamment d'accepter ou de refuser les actes à visée diagnostique et/ou thérapeutique qui lui sont proposés. Le patient doit donner son consentement aux soins qui lui sont proposés.

Directives anticipées

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits relatifs à la fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, rapprochez-vous du personnel soignant.

Réglementation concernant le traitement de vos données à caractère personnel

Rappel du cadre réglementaire

Dans le cadre de votre prise en charge en consultation ou en hospitalisation au sein de la Polyclinique de Navarre, des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'une collecte et de traitements.

En tant que responsable de ces traitements, notre Polyclinique s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière.

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les traitements de vos données personnelles

Seules sont collectées vos données personnelles nécessaires aux traitements.

La durée de conservation de vos données personnelles

D'une façon générale vos données personnelles ne sont conservées que le temps nécessaire aux traitements dont elles font l'objet.

S'agissant de votre dossier médical¹, celui-ci est conservé :

- 20 ans à compter du dernier passage du patient (séjour ou consultation externe au sein de l'établissement) ;
- Si la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28^{ième} anniversaire du patient, son dossier est conservé jusqu'à cette date ;
- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, son dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

Ces délais réglementaires sont suspendus en cas de recours tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé.

La nécessité de votre consentement pour certains traitements

Tout éventuel autre traitement que ceux énumérés au paragraphe sur le traitement de vos données personnelles nécessite votre consentement.

¹ Le contenu de votre dossier médical au sein de l'établissement est défini par l'article R1112-2 du Code de la santé publique

Vos droits relatifs au traitement de vos données personnelles

Vos droits fondamentaux

Vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de vos données personnelles, ainsi que celui de vous opposer aux traitements et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Limitation

Cependant vous ne pouvez vous opposer aux traitements nécessaires à la Polyclinique de Navarre pour respecter ses propres obligations réglementaires et légales.

Par ailleurs le fait de vous opposer à certains traitements peut mettre la Polyclinique de Navarre dans l'incapacité de garantir la qualité et/ou la sécurité des soins dont vous avez besoin, voire tout simplement de vous prendre en charge.

Le DMP (Dossier Médical Partagé)

Le DMP (Dossier Médical Partagé) est un carnet de santé, informatisé et sécurisé, accessible sur Internet. Il permet au patient et aux professionnels de santé autorisés, de partager, partout et à tout moment, les informations de santé utiles à la coordination des soins du patient. C'est un service public donc gratuit.

La loi prévoit que chaque assuré puisse en disposer. Il n'est cependant pas obligatoire et relève du choix du patient qui peut le consulter directement et en a l'entier contrôle : lui seul autorise son accès aux professionnels de santé. Le patient garde à tout moment la possibilité de le fermer, de supprimer tout ou partie des documents qu'il contient, ou de masquer

certaines données de santé. De ce point de vue, le DMP, qui est à la fois personnel et partagé, est conforme aux droits des patients qui posent comme principes l'information, le consentement et la confidentialité. Il est strictement réservé au patient et aux professionnels de santé autorisés.

Plus d'informations sur le site internet www.dmp.gouv.fr.

Commission des Usagers (CDU)

Suite au **Décret n°2016-726 du 1er juin 2016**, la Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) est remplacée par la **Commission des Usagers (CDU)**.

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et d'améliorer la prise en charge. Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de votre demande. Ses membres sont soumis au secret professionnel.

Si vous souhaitez exprimer des réclamations, vous pouvez le faire auprès du responsable du service. Dans l'hypothèse où cette rencontre ne serait pas possible et/ou n'aurait pas entièrement répondu à vos interrogations, vous avez la possibilité d'adresser une plainte ou réclamation écrite au responsable de l'établissement ou de faire consigner votre plainte ou réclamation par écrit par une personne de l'établissement.

Toutes les réclamations écrites sont consignées et font l'objet d'une réponse écrite.

Pour plus de renseignements, veuillez-vous référer au fascicule joint au livret.



Polyclinique de Navarre
8 Boulevard Hauterive
BP 7539
64075 PAU

Don d'organe

La greffe d'organe est le remplacement d'un organe défaillant par un organe sain appelé greffon.

Chaque année, le nombre de personnes ayant besoin d'une greffe augmente du fait de l'allongement de la durée de vie, mais aussi du fait du manque de greffons. Que vous soyez pour ou contre le don d'organe, votre choix doit être connu de vos proches. Nous tenons à votre disposition à l'accueil, des brochures d'informations et des cartes de donneur.

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

Cette chartre est consultable dans tous les services de soins et, disponible à l'accueil en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, allemand, italien, arabe et braille).



Usagers, vos droits

Chartre 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 chartre 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.

NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS



Notre objectif : votre sécurité et votre satisfaction

La Polyclinique de Navarre exerce ses activités dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses pratiques et de ses services.

Notre établissement est engagé depuis plusieurs années dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge de nos patients.

Notre démarche Qualité et Gestion des Risques vise à vous garantir une prise en charge de qualité, assurant votre sécurité et adaptée à vos besoins spécifiques. Pour cela, nous avons mis en place une politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement.

Impulsée par la Direction, relayée par l'encadrement et déclinée par l'ensemble des professionnels de la clinique, la

Politique Qualité et Gestion des risques se traduit par des engagements fondamentaux :

- La certification par la Haute Autorité de Santé (HAS)
- L'Évaluation des Pratiques Professionnelles de santé (EPP)
- La satisfaction du patient
- Les Vigilances
- La gestion globalisée des risques
- L'Hygiène et la Lutte contre les Infections
- La lutte contre la douleur

Lutter contre la douleur

Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 N° 2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement s'engagent à prendre en charge votre douleur.

CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

Le CLUD définit, promeut et met en œuvre une politique de prise en charge de la douleur. Il travaille en collaboration avec l'ensemble des professionnels de l'établissement afin d'améliorer la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur aiguë ou chronique des patients.

Pour plus de renseignements, veuillez-vous référer au dépliant joint au livret.

Lutter contre les infections associées aux soins

Notre établissement a mis en place un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales conformément aux dispositions légales en vigueur. Ce comité veille à la prévention et à la

surveillance des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène.

L'infirmière hygiéniste et les membres de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

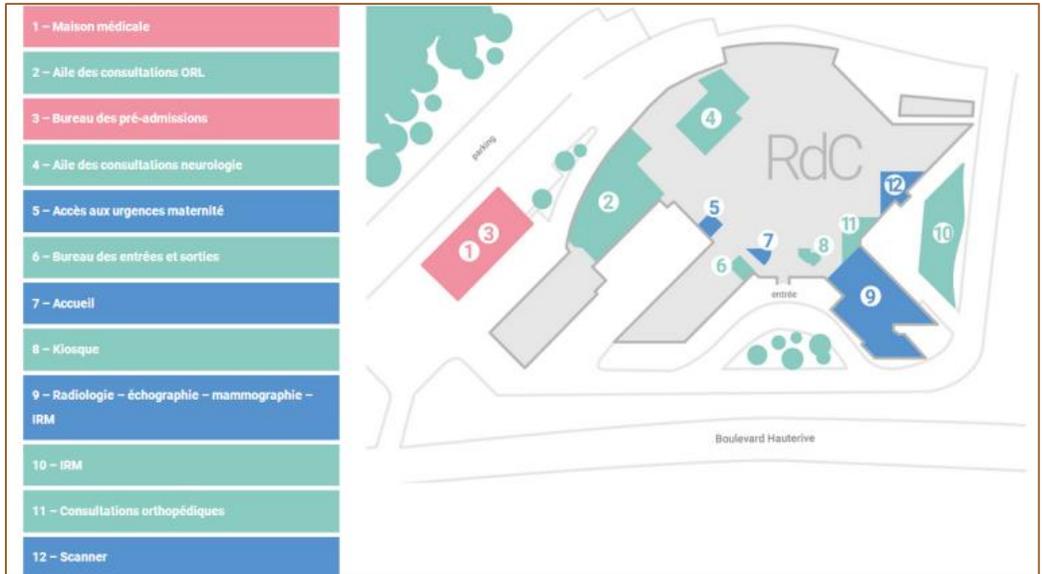
CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

Le CLIN définit un programme relatif à l'organisation, la prévention et la surveillance des infections nosocomiales dans l'établissement. Il s'assure avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) de la mise en place de bonnes pratiques d'hygiène à toutes les étapes de la prise en charge du patient et d'un système de surveillance du risque infectieux.

PLAN & ACCÈS

PLANS DE LA POLYCLINIQUE DE NAVARRE

Rez-de-chaussée



Niveau 1



Niveau 2

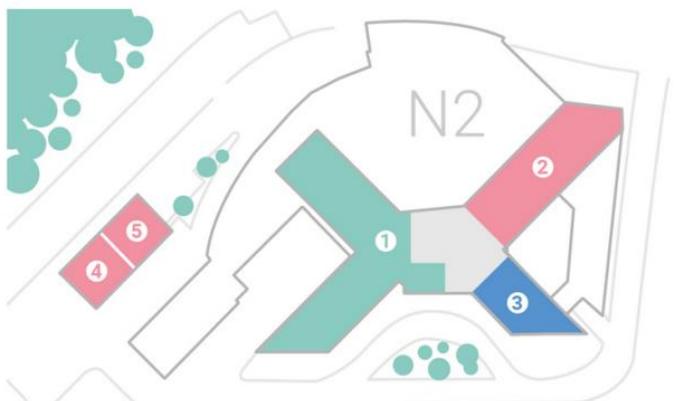
1 – Maternité / Chirurgie gynécologique

2 – Service chirurgie digestive

3 – SCA : Service Continu Soins Autonomes

4 – Consultations gastro-entérologue

5 – Consultations vasculaire



Niveau 3

1 – Service neurochirurgie

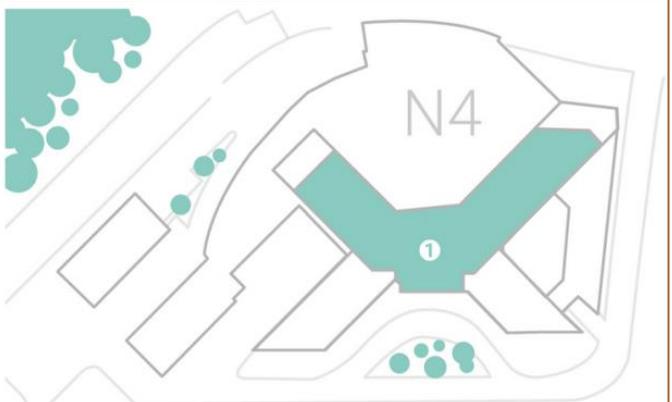
2 – Unité de soins intensifs neurochirurgie

3 – Service chirurgie orthopédique et spécialités



Niveau 4

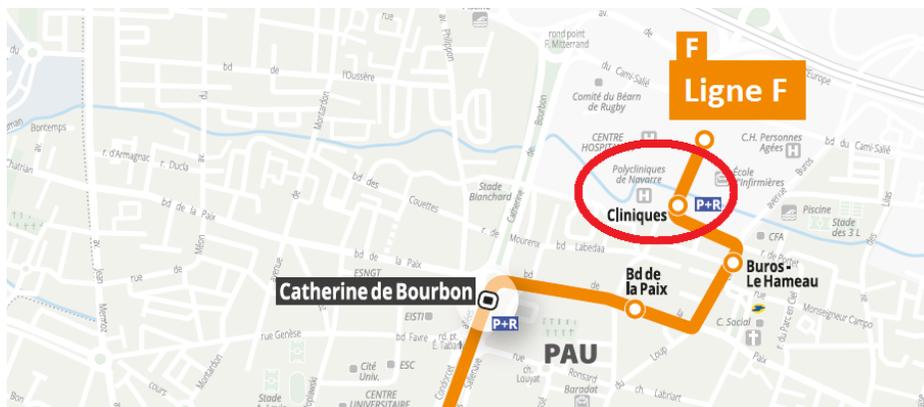
1 – Service chirurgie urologique



ACCÈS

Pour accéder à la Polyclinique de Navarre, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

LA LIGNE F (Bus à haut niveau de service)



Des parkings relais vous accueillent 24h/24, 7j/7. L'accès est gratuit sur présentation d'un titre de transport IDELIS validé dans les dernières 24 heures.

LE PARKING DE LA POLYCLINIQUE

La Polyclinique de Navarre dispose d'un parking payant géré par la société KINGSPARK de 200 places. Réservé aux patients, il est accessible 24h/24h et 7jours/7.

Les 20 premières minutes sont gratuites.

Tarifs disponibles à l'entrée du parking.



POLYCLINIQUE DE NAVARRE

8 boulevard Hauterive
BP7539
64075 PAU

Tel 05 59 14 54 54
Fax 05 59 14 55 56

<https://www.polycliniques-pau.fr>
contact@cliniquedenavarre.com

