



POLYCLINIQUE  
DU MAINE



4 avenue des Français Libres  
CS 11027 • 53010 LAVAL Cedex  
Tél. 02 43 66 36 00 • Fax 02 43 66 36 36  
[polycliniquedumaine@sa3h.fr](mailto:polycliniquedumaine@sa3h.fr)  
[www.polyclinique-maine.fr](http://www.polyclinique-maine.fr)

VOTRE SANTÉ ENTRE NOS MAINS





POLYCLINIQUE  
DU MAINE

## BIENVENUE

Au sein de la POLYCLINIQUE DU MAINE, les professionnels de santé, l'équipe médicale et chirurgicale mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Notre volonté est de vous accueillir et de vous soigner dans le plus grand respect de votre personne grâce aux pratiques les plus innovantes et en mettant à votre disposition l'ensemble des moyens humains et techniques garants de qualité et de la sécurité des soins.

Ce livret contient toutes les informations utiles à votre séjour.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

## SOMMAIRE

**Page 03**

**Plateau technique et disciplines exercées**

**Pages 04 à 07**

**Séjour, votre parcours de soins**

**Page 07**

**Une équipe de soins**

**Pages 08 à 14**

**Les prises en charges**

**Pages 15 à 16**

**Droits et informations du patient**

**Page 17**

**Qualité & risques**

**Page 18**

**Conseils pratiques et vie collective**

**Page 19**

**Charte du patient**



## UN PLATEAU TECHNIQUE PLURIDISCIPLINAIRE

La structure de médecine-chirurgie est composée de **154** lits et places :

- ▶ **52** lits de chirurgie,
- ▶ **25** lits de médecine,
- ▶ **32** places de chirurgie ambulatoire,
- ▶ **8** salles d'opérations,
- ▶ **15** places de chimiothérapie,
- ▶ **4** lits Unité de Médecine du Sommeil,
- ▶ **6** lits de soins continus (USC),
- ▶ **30** lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR).

L'établissement dispose d'un service d'accueil de soins non programmés qui vous accueille :

**du lundi au samedi de 8h30 à 20h**  
(le service est fermé les dimanches et jours fériés)  
**Tél : 02 43 66 37 68**

## LES DISCIPLINES EXERCÉES

Les disciplines exercées à la POLYCLINIQUE DU MAINE sont nombreuses et s'organisent autour de 60 praticiens et 180 salariés qualifiés, auxquels viennent s'adjoindre les personnels de la restauration et du bionettoyage ainsi que les salariés des praticiens.

- ORTHOPÉDIE ET TRAUMATOLOGIE
- CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- UROLOGIE
- CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE ET MAMMAIRE
- CHIRURGIE VASCULAIRE ET THORACIQUE
- CHIRURGIE ORALE
- NEUROCHIRURGIE
- OPHTALMOLOGIE
- OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE
- ANESTHÉSIE RÉANIMATION
- ALLERGOLOGIE
- CARDIOLOGIE
- HÉPATO GASTRO ENTÉROLOGIE
- MÉDECINE VASCULAIRE
- NEUROLOGIE - EEG - ENMG
- ONCOLOGIE MEDICALE ET RADIOTHÉRAPIE
- PÉDIATRIE
- PNEUMOLOGIE
- IMAGERIE MÉDICALE-RADIOLOGIE-ECHOGRAPHIE-IRM-SCANNER
- RHUMATOLOGIE
- SCINTIGRAPHIE
- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

# SÉJOUR : VOTRE PARCOURS DE SOINS

Vous vous préparez à entrer dans un établissement de santé pour passer un examen ou recevoir un soin. Nous savons que plus un patient est acteur de son soin et plus il en tirera bénéfices.

Ce parcours peut se dérouler sous deux formes différentes de prise en charge que sont l'hospitalisation complète et l'hospitalisation en ambulatoire. Dans le premier cas vous resterez au moins une nuit dans l'établissement et dans le second, vous arriverez et repartirez le même jour.

## En hospitalisation complète :

Votre praticien peut vous proposer la Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC), c'est un mode de prise en charge innovant centré sur le patient. Ce concept vise à permettre au patient de récupérer plus vite ses capacités fonctionnelles après une intervention chirurgicale et réduire le risque de complications post-opératoires.

## En Hospitalisation ambulatoire :

Vous serez autorisé à rejoindre votre domicile le jour même de votre intervention. Cette pratique est rendue possible par les techniques ambulatoires modernes (qui sont moins invasives) et des anesthésies moins lourdes (qui réduisent les effets secondaires). Une fiche passeport de soins vous est fournie avec ce livret.

Quelque soit la prise en charge retenue, votre parcours de soin se déroulera en quatre temps :

- 1 Préparation du séjour
- 2 Entrée et Séjour
- 3 Formalités de sortie
- 4 Après le séjour

## 01 PRÉPARATION DU SÉJOUR

Les entrées programmées ne concernent pas les soins non programmés.

Vous entrez dans l'établissement sous la responsabilité d'un médecin spécialiste exerçant à la clinique. Il est le médecin référent de votre hospitalisation. Vous avez choisi avec lui la date de votre hospitalisation. Il vous a indiqué la durée de votre séjour et le secteur de votre hospitalisation.

**La Préadmission : Que votre hospitalisation soit complète ou ambulatoire, nous vous demandons d'effectuer les formalités administratives préalables (au service admission) afin de réserver votre chambre.**

Prenez le temps de lire et compléter les documents qui vous auront été remis :

- Personne de confiance et Directives anticipées.
- Vos consentements à l'anesthésie et à la chirurgie.

## MINEURS HOSPITALISÉS

**En cas d'hospitalisation d'un mineur, l'autorisation des deux parents est indispensable.**

**Les deux signatures sont nécessaires** (apportez livret de famille et cartes nationales d'identité).

Si un parent exerce unilatéralement l'autorité parentale, il doit en apporter la preuve lors de l'admission de l'enfant, avec le livret de famille ou un acte de justice.

À partir de 15 ans, le mineur doit également donner personnellement son consentement au praticien responsable de l'acte.



## 02 VOTRE ENTRÉE ET SÉJOUR

Deux situations :

▶ **La préadmission est faite :** Vous recevrez la veille de votre admission un SMS ou un APPEL pour vous préciser l'heure d'arrivée.

Vous pourrez vous présenter à l'heure indiquée à l'accueil principal avec les documents suivants :

- Carnet de santé
- Ordonnances en cours
- Carte de groupe sanguin
- Radiographies, échographies, résultats d'examens
- Pièce d'identité.

▶ **La préadmission n'a pas été faite :** Dès la confirmation de votre hospitalisation par le chirurgien ou l'anesthésiste, pour vous assurer de la prise en charge administrative de votre séjour et exprimer vos désirs hôteliers (chambre seule,

accompagnant...), vous devez **impérativement** réaliser votre pré-admission.

Vous fournirez à la secrétaire les documents suivants :

- **Votre carte vitale actualisée** (vous pouvez mettre à jour votre carte en utilisant la borne à l'accueil principal).
- **Une pièce justifiant de votre identité** conformément à l'article 162-21 du Code de la Sécurité Sociale : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille.
- Votre carte de mutuelle à jour ou CMU.
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle : le volet n°2 de la feuille d'accident du travail.
- Tout handicap ou situation particulière est évaluée par le médecin et insérée dans votre dossier d'hospitalisation afin de mettre en place une prise en charge adaptée tout au long du séjour.

Nous vous proposons toute une gamme de suppléments hôteliers destinés à améliorer votre confort (TV, Téléphone, chambre seule, wifi...).

Ces prestations hôtelières font l'objet d'un choix de votre part lors de votre préadmission.

### La chambre particulière

Sur demande de votre part et selon nos disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière. Les tarifs des différentes prestations vous sont présentées lors de la démarche pré-admission.

### Hospitalisation sous X

Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) sous X, c'est-à-dire de manière anonyme. Vous devez en faire la demande au personnel des admissions lors de votre entrée. Le personnel soignant assurera le maintien de votre anonymat par rapport à l'extérieur.

### Pour vous AIDER

Une Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider si vous le souhaitez, pour les questions de prise en charge, d'aide à domicile, ou de recherche d'une place dans un établissement de soins de suite.

### Ambulances & Véhicule Sanitaire Léger (VSL)

Les transports en ambulance peuvent être pris en charge par les caisses d'assurance sur justification médicale. Vous avez le choix de la compagnie de transport ambulancier pour votre entrée et votre sortie.

### Distributeurs

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et confiseries sont à votre disposition à l'accueil principal.

### COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La clinique a mis en place depuis 2016 une Commission des usagers dont les membres sont :

- Le directeur de la clinique
- L'assistante de direction (secrétariat / médiateur : tél 02 43 66 37 51)
- La chargée de mission qualité
- Un médiateur médecin
- Un médiateur non médecin
- Trois représentants des usagers :
  - Ligue contre le cancer (tél 02.43.53.46.43)
  - UDAF (tél 02.43.49.52.52)
  - Génération Mouvement (tél 02.43.69.29.96)

Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel.

**La Commission Des Usagers est chargée :**

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de faciliter leurs démarches,
- de participer à la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

La CDU est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité élaborée par la clinique et la Commission médicale d'établissement (CME). Elle est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et des événements indésirables graves de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

## 03 FORMALITÉS DE SORTIE

La date de sortie relève d'une décision médicale, l'heure de sortie en hospitalisation complète est prévue AVANT 10H00.

Avant de quitter la clinique, vous devrez accomplir directement (ou par l'intermédiaire d'un proche) au service des admissions diverses formalités administratives. Vous devrez également veiller à ne rien oublier dans votre chambre.

### Les formalités de sortie en 5 étapes

- ▶ **Etape 1** : Assurez-vous que vous avez en votre possession les documents médicaux :
  - Ordonnance pour médicaments et/ou soins,
  - Convocation à une consultation de contrôle si besoin,
  - Compte rendu opératoire et / ou compte rendu d'hospitalisation,
  - Anciens documents que vous avez apportés et les nouveaux réalisés pendant votre séjour (radios, carte de groupe sanguin...).
- ▶ **Etape 2** : Vérifiez et complétez si besoin votre dossier administratif auprès des hôtesses d'accueil.
- ▶ **Etape 3** : Retirez, si besoin, le bulletin de situation si nécessaire, destiné à votre employeur et/ou votre caisse d'assurance maladie.
- ▶ **Etape 4** : Payer les forfaits et/ou les suppléments non pris en charge par votre mutuelle pour l'ensemble de votre séjour.

Voici les frais pouvant rester à votre charge :

- **Les prestations hôtelières.**
- **Le forfait journalier de 20€.**
- **Le forfait PAS de 24€**

Si plusieurs actes lourds sont effectués au cours d'une même consultation ou hospitalisation, vous ne payez qu'une fois le forfait.

*Personnes exonérées :*

Le forfait ne s'applique pas aux personnes qui bénéficient d'une prise en charge à 100 % en raison de leur situation ou de leur état de santé.

Si vous avez une complémentaire santé, elle peut prendre en charge le forfait selon le contrat que vous avez souscrit. Renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire.

- **Le ticket modérateur :**

Il représente la part des dépenses qui reste à votre charge après remboursement de l'assurance maladie et avant déduction des participations forfaitaires.

Le ticket modérateur s'applique à toutes les prestations prises en charge par l'assurance maladie.

*Personnes exonérées :*

Dans certaines situations (par exemple en cas d'affection de longue durée (ALD) ou si vous êtes enceinte), vous êtes dispensé de payer le ticket modérateur. L'assurance maladie le prend en charge à 100 % dans la limite des tarifs conventionnels.

Si vous avez une complémentaire santé, elle peut prendre en charge le ticket modérateur selon le contrat que vous avez souscrit. Renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire.

- ▶ **Etape 5** : Ecoute du patient

La Clinique participe au dispositif national «e-Satis» qui évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

Dans ce cadre vous pourrez être amené(e) à répondre à une enquête par mail après votre retour à domicile.

#### En option

- Dans le cas d'une future hospitalisation programmée, le service des admissions sera susceptible de reprendre contact avec vous pour finaliser votre dossier.
- Si un transport en ambulance est prescrit, demandez le bon de transport à votre médecin pour votre retour à domicile.
- En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une « fiche de sortie contre avis médical » dégageant l'établissement et le médecin référent de toute responsabilité.



## 04 APRÈS LE SEJOUR

Votre parcours de soin se prolonge après votre sortie tant pour les besoins du suivi post-opératoire que pour la rééducation que vous aurez à faire. Pour les patients pris en charge en ambulatoire, vous recevrez un SMS par une infirmière du service pour s'assurer du suivi de la prise en charge et savoir si vous souhaitez être contacté.

**Votre avis nous importe** et nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questionnaires susceptibles de vous être envoyés par mail après votre retour à domicile.

- **Mercidocteur.fr** : service utilisé par la POLY-CLINIQUE DU MAINE nous permettant d'améliorer nos pratiques en vous incitant à nous donner votre avis sur la qualité des soins et de la prise en charge.
- **Enquête nationale E-SATIS** : cette enquête est importante pour l'établissement car vos réponses viendront directement alimenter un indicateur national permettant de comparer les taux de satisfaction entre établissements. Les résultats de cette enquête sont accessibles au public sur le site [scope-santé](http://scope-santé).



## UNE ÉQUIPE DE SOINS À VOTRE ÉCOUTE EN PERMANENCE

Tous les membres de l'équipe paramédicale sont à votre écoute. Ils veillent à votre bien-être tout en assurant leurs autres missions. Tous sauront agir ou faire intervenir la personne la plus compétente en cas d'urgence.

Durant votre séjour vous allez rencontrer différents personnels. Ils sont identifiables par des badges ou des tenues de couleurs différentes :

■ BLEU pour les services logistiques.

□ BLOUSE BLANCHE pour le psychologue, l'assistante sociale, les responsables de soins, les kinésithérapeutes et les médecins.

Pour des raisons d'hygiène, les infirmières et les aides-soignantes ne portent pas de badge. Leur prénom et l'initiale du nom sont inscrits directement sur leurs tenues :

■ Galon bleu pour les infirmières

■ Galon prune pour les aides-soignantes

■ Galon rose pour les employés du service hospitalier

■ Galon rouge pour les employés du service restauration

# NOS PRISES EN CHARGE

Que vous soyez accueilli pour une entrée programmée, un acte ambulatoire, ou une autre prise charge disponible dans notre établissement, vous pouvez trouver toutes les informations complémentaires sur votre parcours de soins sur notre site internet [www.polyclinique-maine.fr](http://www.polyclinique-maine.fr).

## ► PÔLE ACCUEIL DE SOINS NON PROGRAMMÉS

Ce service d'accueil de soins non programmés de la POLYCLINIQUE DU MAINE est un élément clef de l'éventail de soins de notre établissement, sa vocation est à la fois simple et ambitieuse : **répondre à tous les besoins de santé de la population.**

**Le service d'accueil des soins non programmés est ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 20h00 (fermeture le dimanche et les jours fériés).**

« L'unité propose des consultations médicales, sans prise de rendez-vous préalable. Un dispositif unique

en lien avec la médecine de ville et les services d'urgences. Située à proximité immédiate des services de radiologie, du laboratoire, de médecine nucléaire, de radiothérapie, l'accès se fait par un circuit bien identifié. Sur place, les patients sont accueillis par le personnel soignant et peuvent voir un médecin rapidement. La proximité immédiate de la clinique, permet un circuit court d'accès au chirurgien et au spécialiste. En cas de nécessité d'un deuxième avis médico-chirurgical sur un patient, celui-ci peut avoir lieu dans la journée grâce à la proximité immédiate des plateaux techniques.

## ► POLE MEDICAL

### ► ILC INSTITUT INTER-RÉGIONAL DE CANCÉROLOGIE / CENTRE MALLET PROUX

Votre prise en charge à la Polyclinique du Maine s'organise selon les directives des « Plans Cancer », vous entrez dans un parcours de soin coordonné.

La Polyclinique travaille en étroite collaboration avec les médecins du Centre Mallet Proux d'Onco-Radiothérapie sur le site de la POLYCLINIQUE DU MAINE.

Que vous veniez pour un examen, une consultation ou une hospitalisation, nos équipes sont présentes pour vous aider, vous conseiller et vous soutenir. En tant que Centre de soins, nous visons à apporter aux patients une prise en charge de qualité, en lien constant avec l'innovation diagnostique et thérapeutique.

Les décisions de traitement vous concernant sont prises en Concertation Pluridisciplinaire.

Les examens de Laboratoire et de Radiologie sont réalisés avec les appareils les plus performants.

Les Chirurgiens utilisent les dernières techniques (Chirurgie Robotique ou Coeliochirurgie) en permettant, quand cela est possible, une prise en charge ambulatoire.

Après une intervention, les chimiothérapies, souvent intra-veineuses, sont prises en charge dans le cadre des services de soins ambulatoires (hospitalisation de jour), avec un accueil spécialement adapté à ce type de thérapeutique par l'équipe soignante.

Les traitements médicaux sont personnalisés par la biologie et font appel à des Molécules Ciblées, Immunothérapie.

La Radiothérapie est délivrée par des appareils totalement innovants et utilisant les techniques les plus récentes, notamment par Modulation d'Intensité de haute Précision.

La Polyclinique vous garantit un accès aux Soins de Support à tout moment de votre parcours de soins: outre l'approche pluridisciplinaire et les hautes compétences en matière de Chirurgie ou encore de Chimiothérapie, la prise en charge des malades comprend un accompagnement complet, un soutien psychologique et social, pour faire face au cancer dans les meilleures conditions médicales et humaines.

Une équipe pluridisciplinaire vous accompagne à tous les stades de la maladie, et participe à l'organisation et la continuité des soins à domicile en lien avec votre médecin traitant dans le cadre du réseau ville-hôpital.



## NOS PRISES EN CHARGE

### ► MÉDECINE GÉNÉRALE

Le Pôle médecine compte 25 lits d'hospitalisation repartis sur 2 étages. Un Pool de médecins généralistes spécialisés et d'une équipe paramédicale pluridisciplinaire permettent une prise en charge optimale et rapide du patient.

L'ambition de ce service est de faciliter et renforcer les liens avec les médecins de ville pour programmer, même dans l'urgence, une hospitalisation. Les pathologies diverses, allant du syndrome tumoral suspect, à la fièvre inexpliquée de la personne âgée, en passant par la lombalgie inhabituelle ou la douleur abdominale trainante seront selon nos capacités prise en charge.



### ► PNEUMOLOGIE, MÉDECINE DU SOMMEIL ET ALLERGOLOGIE

La Polyclinique du Maine offre une expertise diagnostique de l'ensemble des pathologies pulmonaires multidisciplinaire et intégrée avec les autres spécialités. L'endoscopie bronchique, les évaluations fonctionnelles, les ventilations

non invasives sont associées à la prise en charge chirurgicale et anesthésique. La Polyclinique du Maine dispose d'une unité dédiée diagnostique et thérapeutiques du sommeil et des maladies respiratoires au cours du sommeil.



# NOS PRISES EN CHARGE

## ► PÔLE CHIRURGICAL ET INTERVENTIONNEL

### ► MÉDECINE VASCULAIRE

Le médecin spécialiste en médecine vasculaire prend en charge les problèmes vasculaires, artériels ou veineux, de façon préventive ou curative.

Il réalise également des échographies et des dopplers directement au cabinet.

Il réalise des procédures endoveineuses thermiques, au sein de la clinique, (par laser ou radiofréquence) dans le cadre de la prise en charge non chirurgicale des varices.



### ► CHIRURGIE VASCULAIRE

Les deux chirurgiens vasculaires de la clinique prennent en charge l'ensemble des pathologies vasculaires « périphériques » (qui ne concernent pas le cœur et ne nécessitent pas de circulation extracorporelle). Selon les cas, l'action curative peut aller de l'intervention chirurgicale conventionnelle (pontage,..) au traitement chirurgical endovasculaire (dilatation, pose de stent,..) en passant par le traitement médical, la correction des facteurs de risque et la rééducation. La spécificité de notre établissement repose essentiellement sur le traitement des pathologies artérielles lourdes : sténoses carotidiennes, anévrismes de l'aorte abdominale, artérite des membres inférieurs... jusqu'aux pathologies veineuses (principalement les varices).



Les chirurgies veineuses, les fistules artério-veineuses, les dilatations artérielles, les poses d'endoprothèses aortiques pour des anévrismes de l'aorte et la chirurgie des carotides sont régulièrement réalisées en ambulatoire.

### ► CHIRURGIE DIGESTIVE ET ENDOSCOPIE

Deux chirurgiens assurent en collaboration avec les gastroentérologues la prise en charge des pathologies digestives, en consultation ou en urgence via le service d'accueil de soins non programmés.

Leur qualification est reconnue par un certificat d'accréditation émanant de la Haute Autorité de Santé.

La chirurgie mini invasive avec la coelioscopie et l'hospitalisation ambulatoire représente une part importante de leur activité permettant ainsi avec les mesures de récupération accélérée après chirurgie une convalescence simple et rapide.

La prise en charge des cancers s'effectue dans le cadre du réseau Onco Pays de la Loire en collaboration avec les oncologues du Centre Mallet Proux.

Ils assurent également en collaboration avec les dermatologues la prise en charge des tumeurs cutanées.

Un des chirurgiens assure par ailleurs la chirurgie de la thyroïde en collaboration avec les endocrinologues.



## ► HEPATO GASTRO ENTEROLOGIE

2 hépatogastroentérologues exercent à la Polyclinique du Maine depuis plus de 20 ans. Ils réalisent plus de 5 000 consultations annuelles. Les pathologies principalement prises en charge sont les troubles digestifs, les cancers (diagnostic et dépistage), le reflux gastro-oesophagien, les maladies inflammatoires chroniques et leurs traitements (dont biothérapies), l'hépatologie et la proctologie. Ils réalisent environ 3 500

endoscopies digestives annuelles (diagnostiques et thérapeutiques) ainsi qu'un grand nombre d'endoscopies biliaires du département. Leur taux moyen de détection des adénomes (critère de qualité de la SFED) est de 63,7 % pour les coloscopies réalisées dans le dépistage du cancer colo-rectal en 2019 et 2020 quand la moyenne régionale est de 52,6 % (données du CRCDC des Pays de la Loire).

## ► CHIRURGIE THORACIQUE

Compte tenu de l'environnement de chirurgie thoracique et cardiologique, il était naturel d'y implanter la chirurgie du cancer du poumon, et les pathologies pulmonaires et pleurales, avec des chirurgiens spécialisés.

Pour répondre aux exigences de prise en charge des cancers pulmonaires, la clinique applique les directives du « plan cancer » national : les choix thérapeutiques sont faits collégialement entre les praticiens concernés.

Par ailleurs le chirurgien thoracique bénéficie des dernières techniques opératoires et pratique la chirurgie vidéo assistée pour le premier stade du

cancer du poumon comme pour la chirurgie non cancéreuse ou la chirurgie de certaines métastases. La chirurgie à thorax ouvert est réalisée de la façon la moins délabrante possible, en général par une courte thoracotomie (moins de 10 cm) sans section musculaire.

Les durées de séjour sont réduites grâce à une prise en charge efficace de la douleur et des kinésithérapeutes performants.

Certaines interventions (médiastinoscopie, exérèse vidéo assistée de tumeurs pulmonaires) sont réalisées en ambulatoire depuis plus de vingt ans.

## ► CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

Le département, animé par un pool de chirurgiens, offre dans les meilleures conditions un large éventail d'interventions diagnostiques et chirurgicales...

Chaque chirurgien intervient dans sa spécialité propre, Hanche, Genou, Pied, Epaulle, Main. C'est la garantie pour le patient de bénéficier du plus haut niveau de compétence et d'une utilisation optimale de toutes les dernières techniques et d'un résultat fonctionnel optimum.

L'ensemble des chirurgiens orthopédistes sont engagés dans la RAAC (Récupération Améliorée

Après Chirurgie) qui vise à repenser toutes les pratiques pour une récupération plus rapide du patient. Cela passe par remettre le patient au cœur de sa prise en charge comme acteur alors que jusque-là le patient était plus passif à l'écoute du corps médical.

Grace à leur haut niveau de technicité, les chirurgiens orthopédistes pratiquent un grand nombre de leurs interventions en ambulatoire, et innovent un peu plus chaque jour en prenant en charge les prothèses totale de hanche et de genou en ambulatoire.

## ► CHIRURGIE DU DOS

La chirurgie de la colonne vertébrale est assurée par le neurochirurgien.

Les pathologies les plus souvent prises en charge sont les hernies discales lombaires et cervicales, les canaux lombaires étroits, les lésions tumorales des vertèbres et de la moelle épinière, les déformations rachidiennes (scolioses, instabilités rachidiennes), mais aussi les fractures de la colonne vertébrale.

Au-delà de la compétence humaine indispensable, leur traitement nécessite un équipement de haute technologie : microscope opératoire, chirurgie radioguidée, implants de dernière génération. Des

techniques minimalement invasives permettent d'innover et de prendre en charge des pathologies en ambulatoire comme la cure de hernie discale et du canal lombaire étroit.

Des interventions chirurgicales plus complexes, comme des arthroèses sur des pathologies dégénératives (discopathies, spondylolisthésis,...) peuvent souvent également être réalisées par chirurgie mini-invasive en suivant en même temps les principes de la méthode RRAC (récupération rapide après chirurgie) où le patient devient acteur de sa prise en charge.

# NOS PRISES EN CHARGE

## ► UROLOGIE

Les praticiens en charge de cette spécialité couvrent tout l'éventail des interventions sur l'appareil urinaire et génital chez l'homme et la femme.

Sur le plan de la technique chirurgicale, l'équipe est l'un des pôles d'excellence et de formation, en France, pour la chirurgie de l'hypertrophie bénigne de prostate, du calcul urinaire (traitements laser), des cancers en urologie (coelioscopie), et de l'incontinence urinaire (de la femme et de l'homme).

Les praticiens urologues traitent les cancers urologiques et sont à ce titre membres de ONCO centre et de 3C.

Ils innovent sur tous les fronts et bénéficient des meilleurs dispositifs techniques, laser, Ultrasons Focalisés de Haute Intensité, radiofréquence, explorations urodynamiques. La qualité de leurs

gestes associée à ce matériel de pointe leur permet d'effectuer un grand nombre de leurs prises en charge en ambulatoire.



## ► CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE & SÉNOLOGIQUE

La qualité des résultats obtenus par les praticiens de la POLYCLINIQUE DU MAINE dans le traitement des pathologies gynécologiques (fibromes, stérilisations, prolapsus, incontinence, etc...) et sénologiques (chirurgie du sein)... permet une croissance continue de la prise en charge ambulatoire.

Une large part de l'activité des chirurgiens de cette spécialité est consacrée à la chirurgie cancérologique du sein, de l'utérus et de l'ovaire. La prise en charge des patientes atteintes d'un cancer est globale : les chirurgiens travaillent en étroite collaboration avec les radiologues, les chimiothérapeutes, radiothérapeutes, anatomopathologistes. Certaines interventions sur

le sein peuvent également nécessiter le recours à un chirurgien plasticien, notamment en vue d'une éventuelle reconstruction mammaire.

En cancérologie le plan cancer préconise plus de 50% de prise en charge en ambulatoire. Ainsi les praticiens réalisent l'exérèse du ganglion sentinelle en ambulatoire, cela consiste à enlever le ou les premier ganglion(s) lymphatique(s) de l'aisselle la(es) plus proche(s) de la tumeur pour vérifier, par analyse anatomopathologique, s'ils contiennent ou non des cellules cancéreuses. Cette technique permet de réserver le curage axillaire aux seules tumeurs qui le nécessitent.

## ► OPHTALMOLOGIE

Doté d'un plateau technique moderne, le cabinet permet le dépistage, l'exploration et la prise en charge de l'ensemble des pathologies oculaires (troubles de la réfraction, glaucome, dégénérescence maculaire liée à l'âge, rétinopathie diabétique, occlusion veineuse...) et de nombreuses pathologies chirurgicales (cataracte, chirurgie du glaucome, des paupières, décollement de rétine, membrane épimaculaire, trou maculaire...). Les urgences médicales et chirurgicales rétinienne sont assurées toute l'année.

Site web : [www.ophtalmo-laval.fr](http://www.ophtalmo-laval.fr)  
Téléphone : 02 43 66 37 07.





## ► ANESTHÉSIE & RÉANIMATION

**Les anesthésistes réanimateurs travaillent tous les uns avec les autres et leurs pratiques sont communes : c'est une équipe standardisée.**

L'anesthésie permet la réalisation d'un acte chirurgical ou médical (endoscopie, radiologie...), en supprimant la douleur provoquée pendant et en l'atténuant après l'intervention dans des conditions optimales de sécurité. Il existe deux grands types d'anesthésie : l'anesthésie générale et l'anesthésie locorégionale.

**L'anesthésie générale** est un état comparable au sommeil, produit par l'injection de médicaments par la perfusion, et/ou par la respiration. Ainsi, l'anesthésie générale vous fait perdre conscience avant la réalisation de l'acte.

**L'anesthésie locorégionale** permet de n'endormir que la partie de votre corps sur laquelle se déroulera l'opération. Vous êtes conscient mais vous ne ressentez aucune douleur. Son principe est de bloquer les nerfs en injectant un produit anesthésique local. Il est donc possible d'endormir un avant-bras ou une jambe isolément par exemple. La rachianesthésie et l'anesthésie péridurale sont deux formes particulières d'anesthésie locorégionale, où le produit anesthésique est injecté à proximité des nerfs qui sortent de la moelle épinière dans votre dos. Elles permettent d'endormir les deux jambes et le bas ventre par exemple. L'anesthésie locorégionale peut vous être proposée seule ou associée à une anesthésie générale.

Toute anesthésie générale ou locorégionale, réalisée pour un acte non urgent, **nécessite une consultation** plusieurs jours à l'avance. Le médecin anesthésiste-réanimateur vérifiera votre état de santé et vous proposera la ou les techniques

d'anesthésie possible(s) et adaptée(s) à votre situation. Il vous informera sur leur déroulement, les avantages et les inconvénients. Chacune de ces techniques a des avantages et des inconvénients spécifiques.

**Seul le médecin anesthésiste-réanimateur peut vous présenter les choix qui s'offrent à vous en fonction de votre cas individuel, toujours particulier.**

Vous pourrez poser toutes les questions que vous jugerez utiles et exprimer vos préférences.

Les éléments recueillis au cours de la consultation seront consignés dans votre dossier médical afin que le médecin qui pratiquera l'anesthésie dispose de l'ensemble des informations utiles vous concernant.

L'anesthésie, quel que soit son type, se déroule dans une salle équipée d'un matériel adéquat, adapté à votre cas et vérifié avant chaque utilisation.

En fin d'intervention, vous serez surveillé(e) de manière continue dans une salle de surveillance postinterventionnelle, SSPI (salle de réveil). Durant l'anesthésie et votre séjour en SSPI, vous serez pris(e) en charge par une équipe de professionnels, placée sous la responsabilité médicale d'un médecin anesthésiste réanimateur.

Limitier la douleur postopératoire est une de nos priorités. Nous disposons de médicaments et de techniques permettant de soulager la douleur postopératoire. Votre participation pour quantifier cette douleur mais aussi pour la contrôler peut vous être proposée en utilisant des dispositifs que vous commandez par un bouton (analgésie contrôlée par le patient).



# NOS PRISES EN CHARGE

## ► IMAGERIE MÉDICALE

L'imagerie médicale a fait considérablement progresser la médecine au cours des dernières décennies. Les Radiologues en charge du département d'imagerie médicale disposent de tous les moyens de dernière génération : IRM, Scanner, salle de radiologie conventionnelle, salle

de radiologie numérisée capteur plan, salle de mammographie, salles d'échographie.

Grace à ces matériels performants et leurs expériences, le dispositif proposé par les radiologues est un support incontournable de la recherche et l'évaluation diagnostique.

## ► RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE

Si la radiologie est indispensable au diagnostic de la plupart des affections médicales, elle permet aussi d'assurer le guidage d'interventions médicales dans des conditions de précision et de sécurité optimales. Deux tiers de ces actes sont à visée diagnostique: ce sont les ponctions, biopsies dont le principe est de guider une aiguille par voie percutanée jusqu'à la lésion pour en prélever un fragment pour son analyse. Le guidage par imagerie permet de s'assurer du bon positionnement de l'extrémité de l'aiguille au sein de la lésion et d'éviter les structures dangereuses. Près du tiers des actes de radiologie interventionnelle concerne les interventions à visée thérapeutique guidée par l'imagerie.

Certaines interventions chirurgicales nécessitent également l'utilisation de rayons X.

Dans ce cas, Il est très important que vous répondiez bien aux questions qui vous seront posées sur votre état de santé. Si vous avez déjà eu au cours de l'année d'**autres examens radiologiques** ou avez eu un traitement par **radiothérapie**, merci de les notifier. Si vous êtes **enceinte**, merci de le préciser afin d'éviter toute exposition fortuite du fœtus à un rayonnement ionisant.

La dose de Rayons X que vous recevrez sera notée dans le compte rendu médical de l'intervention.

Après l'examen, vous devez prévenir votre médecin en cas de **rougeurs** de la peau ou autres signes au niveau des zones exposées aux rayons X qui peuvent apparaître à distance de l'intervention.

## ► LA MÉDECINE NUCLÉAIRE : SCINTIGRAPHIE ET TEP-SCAN

La Polyclinique du Maine est le seul établissement de Mayenne disposant d'un plateau de Médecine Nucléaire, permettant la réalisation de scintigraphies. L'interprétation des examens est réalisée par une équipe régionale de 5 médecins nucléaires, s'appuyant sur des équipements médicaux de dernière génération, utilisant une machine hybride associant imagerie métabolique et scanner. Notre équipe recherche la précision diagnostique au service du patient.

Soutenu par une équipe para-médicale motivée et engagée au service de la qualité, le service de médecine nucléaire réalise tous types de scintigraphie courante (osseuses, cardiaques, thyroïdiennes, parathyroïdiennes, rénales, pulmonaires, etc...). Le service centralise et interprète également les demandes d'examens TEP-scan de Mayenne, qui doivent toutefois pour le moment être réalisés sur d'autres sites.

La scintigraphie a pour but d'étudier le fonctionnement des organes en utilisant des radio-traceurs. Après l'injection du produit, et selon l'examen, il faut attendre un temps variable pour que le radiotraceur soit fixé à l'organe étudié (ex : thyroïde, squelette, cœur...). Les images sont ensuite réalisées le plus souvent allongé pendant quelques minutes. La scintigraphie est un examen très sensible, permettant de visualiser de petites anomalies non visualisées par les autres examens. De plus, la scintigraphie est souvent couplée, dans le même temps d'examen (=scintiscan), à un scanner, permettant ainsi d'améliorer l'étude anatomique de l'organe étudié.

Aucun dépassement d'honoraire n'est pratiqué dans le service de médecine nucléaire, afin de permettre une accessibilité à tous. Nous luttons également pour améliorer nos délais afin de fournir des rendez-vous le plus tôt possible.

# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



## ► **Votre dossier médical et son accès :**

Le dossier médical a un seul but : assurer la traçabilité des informations, et la sécurité du patient. Grâce au partage de l'information entre tous les membres de l'équipe soignante, nous assurons l'égalité et la liberté d'accès aux soins. Lors de votre première consultation, votre dossier est ouvert par le médecin référent, responsable de votre hospitalisation. Il est conservé pendant 20 ans à compter du dernier séjour.

Conformément à l'article L.1111-7 du code de la Santé Publique, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical **en envoyant une demande écrite à la direction générale de la clinique, précisant les documents souhaités.**

Dans le respect du code de la Santé Publique, la demande peut être faite :

- soit par l'intéressé ou son représentant légal s'il est mineur ou incapable majeur, ou ses ayants droits s'il est décédé (dans ce cas la demande doit être motivée),
- soit par son médecin si le patient l'a choisi comme intermédiaire.

Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

La communication des informations s'effectue, soit par consultation sur place avec copie du document si besoin, soit par l'envoi de ces documents, en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

*Les frais de délivrance de ces documents sont à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'article L-1111-7 du code de la santé publique.*

## ► **Consentement :**

Votre consentement est indispensable. Les décisions que vous avez prises avec les praticiens (chirurgiens, médecins et anesthésistes) doivent être recueillies avant votre prise en charge.

Pour les mineurs, un consentement spécifique doit être signé par leur(s) représentant(s) légal(aux).

Pour les majeurs protégés, un avis de non opposition par votre curateur ou tuteur sera sollicité après explication de l'acte médical et recueil de votre consentement par l'équipe médicale.

## ► **Directives anticipées :**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée «directives anticipées» afin de préciser ses souhaits quant à la fin de vie. L'auteur des directives doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, adressez-vous à la responsable du service de soins ou bien sur le site du ministère : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## ► **Personne de confiance :**

Vous êtes majeur : Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance que vous choisissez librement dans votre entourage. Cette personne pourra assister aux entretiens médicaux et sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

## ► **Don d'organes, de tissus & de corps :**

La loi bioéthique n°2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus dans le registre national par simple courrier adressé au Registre National des Refus, BP 2331, 13213 MARSEILLE CEDEX 02, ou faites-le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

## ► **Identité :**

Assurer votre sécurité est une de nos priorités.

Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins :

- par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre pré-admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom, prénom, date de naissance, adresse) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soins,
- par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification lors de votre prise en charge dans le service.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.

# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

## ► PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à intégrer la gestion des dossiers des patients hospitalisés (Soins des patients, Sécurité et confidentialité, Gestion des médicaments, gestion du bloc opératoire, outil Via Trajectoire), à assurer la facturation des actes, la télétransmission des feuilles de soins aux caisses de sécurité sociale, et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour l'amélioration continue de nos services.

Les informations recueillies, lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique dans les conditions fixées par le RGPD et le droit français. Ne sont collectées et traitées, de façon compatible, que les données personnelles indispensables à l'exécution des traitements dont les finalités viennent d'être énoncées.

Il s'agit des données d'identification, du numéro de sécurité sociale, de l'organisme de mutuelle, des données de santé collectées au cours de votre séjour. Vos données sont conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité, dans le respect des dispositions légales applicables. Ces informations, protégées par le secret médical et professionnel, sont réservées à l'équipe soignante (médecins, personnels paramédicaux, pharmaciens) qui vous suit (cf art L1110-4 du code de la santé publique), ainsi qu'au service d'accueil - facturation, pour la gestion administrative de l'hospitalisation.



D'autres personnes peuvent avoir accès à vos données : les tiers autorisés (Caisse d'assurance maladie...) et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant (ex : prestataire d'hébergement...) répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Vous pouvez rectifier vos données administratives auprès du service accueil, et accéder à vos données de santé selon la procédure décrite dans le livret d'accueil : Accès au dossier médical. Pour tout autre exercice de vos droits sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un courrier au Délégué à la Protection des Données, à l'adresse de la clinique.

Selon les recommandations du Ministère de la Santé, de l'ARS et de l'HAS, chaque année, notre établissement participe à des enquêtes épidémiologiques infections associées aux soins, enquêtes de qualité des soins (IQSS), labellisation, recueil de données médicales, ceci dans le plus strict respect du secret médical, et après avoir anonymisé les informations à caractère personnel.

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour assurer l'exactitude de vos données personnelles ainsi que pour la protection contre la perte, les dégâts et les accès, modifications ou transferts non autorisés.



# QUALITE & RISQUES

La Polyclinique du Maine est engagée dans une démarche qualité et gestion des risques.

Les résultats de cette démarche sont évalués par la Haute Autorité de Santé (HAS)

La dernière visite de certification a eu lieu en FEVRIER 2017 et a conclu à une certification de NIVEAU A (sans réserve, ni recommandation) pour une durée de 6 ans.

La politique qualité gestion des risques se décline en 4 axes :

- Développer une culture partagée de la sécurité des soins
- Evaluer les pratiques professionnelles
- Prendre en compte les droits et devoirs des patients
- Accompagner l'établissement dans l'organisation et l'optimisation de ses processus.

## ► Exprimez vos griefs et satisfactions

Conformément aux articles R.1112-91 et R.1112-94 du code de la santé publique :

**Oralement**, en cours d'hospitalisation, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service et/ou à l'assistante de direction en charge des relations avec les usagers.

**Par écrit**, en adressant votre courrier à la direction de l'établissement.

Dès réception de votre plainte, réclamation, ou remerciement, la direction, qui en accuse réception, diligente une enquête, vous apporte une réponse. Il peut vous être conseillé de rencontrer un médiateur, ou le saisir directement. La commission des usagers est informée des réclamations.

## ► Contrat d'engagement contre la douleur

La prise en charge de la douleur est prioritaire pour l'établissement. Nous nous engageons à reconnaître, prévenir et soulager, et évaluer votre douleur. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) travaille en liaison avec les équipes de soins. L'évaluation de la douleur par l'outil (échelle numérique) et l'évaluation humaine est primordiale pour adapter les doses de calmants en fonction de l'évolution de votre douleur. Votre participation est essentielle pour évaluer l'intensité de la douleur et l'efficacité des traitements.

## ► Programme de lutte contre les infections associées aux soins

Notre établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), pluridisciplinaire qui met en œuvre le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins de l'établissement en impliquant toute la collectivité soignante :

- en formant et informant les personnels au travers de protocoles d'hygiène et de soins,

- en surveillant l'environnement des zones à risques,
- en réalisant des enquêtes ponctuelles ou continues,
- en maîtrisant les infections dès leur apparition pour les stopper et empêcher la propagation grâce à des traitements et des soins appropriés.

## ► Transfusion & hémovigilance

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation. L'hémovigilance est l'ensemble des moyens utilisés pour assurer la surveillance de l'état de santé du patient après la transfusion en assurant la traçabilité complète de l'acte.

## ► Dossier Médical Partagé

Votre établissement participe à la mise en œuvre et à l'administration de vos DMP selon le décret n°2016-914 du 4 juillet 2016 relatif au dossier médical partagé. A l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez, peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la brochure d'information du DMP le site : [dmp.gouv.fr](http://dmp.gouv.fr)).

Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour certaines pathologies que vous ne souhaitez plus conserver au sein de votre DMP dont vous êtes propriétaire.

# CONSEILS PRATIQUES ET VIE COLLECTIVE

Pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles et pour le bien être de tous, nous vous proposons de prendre connaissance des informations, des règles et des devoirs à observer pendant votre séjour. Vous trouverez également toutes informations utiles sur notre site internet. Nos valeurs de liberté, d'égalité d'accès aux soins sont régies par notre déontologie.

## ► **Du bon usage de la sonnette :**

La sonnette est un « outil » à n'utiliser qu'à bon escient en cas de nécessité. Tout abus doit être évité. Les équipes de soins font en sorte que les malades aient le moins possible de raisons d'appeler. Elles essaient de devancer les demandes, en particulier dans le cadre de la lutte contre la douleur en vigueur dans nos établissements. Cependant, ne laissez pas votre douleur s'installer, signalez-la au personnel.

## ► **Appareils dentaires et auditifs - Hygiène :**

Il est fortement conseillé de signaler aux infirmières que vous portez un appareil. Vous pouvez acheter une boîte spéciale pour le déposer, afin d'éviter toute perte ou casse. Nous ne pouvons être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution. Il est INTERDIT de ranger votre appareil dans un papier ou un mouchoir car il risquerait d'être jeté malencontreusement. N'oubliez pas d'ôter les piercings. Vous devez respecter le protocole de douche préopératoire et ne porter ni bijou, ni maquillage, ni vernis à ongles sur les mains et sur les pieds.

## ► **Accès au bloc :**

Les familles n'y ont pas accès. Pour les enfants, le parent peut accompagner jusqu'à la porte.

## ► **Identitovigilance :**

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification de votre personne. La clinique s'assure donc de l'exactitude des informations vous concernant en vous demandant de présenter obligatoirement un justificatif d'identité (NB : la carte vitale n'est pas une pièce officielle d'identité). A chaque changement d'équipe paramédicale et lors de procédures à risque, votre nom, prénom et date de naissance pourront vous être demandés.

## ► **Médicaments :**

Il est interdit d'administrer ou de procurer aux patients des médicaments non prescrits par les médecins de la clinique durant l'hospitalisation. Dans le cas où les patients seraient tenus de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé leur hospitalisation, ils doivent impérativement en aviser le médecin qui les suit et apporter les ordonnances de leur médecin traitant le jour de la visite pré-anesthésiste et le jour de l'hospitalisation.

## ► **Service social :**

A pour missions d'apporter une aide au patient et à sa famille pour les questions de prise en charge, d'aide à domicile, ou de recherche d'une place dans un établissement adapté. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

## ► **Tabac :**

En application de la réglementation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte des locaux de l'établissement.

## ► **Visites :**

Les visites sont autorisées l'après-midi, sauf restriction(s) affichée(s) dans le service ou exprimée(s) par vous ou le personnel. Certains soins peuvent entraîner des limitations. Les visiteurs ne doivent pas également, être trop nombreux, faire des visites longues et bruyantes, toucher au matériel médical, s'asseoir sur le lit du patient, ou venir s'ils sont malades.

## ► **Boissons :**

L'introduction de boissons alcoolisées est prohibée dans l'établissement.

## ► **Culte :**

La clinique est un établissement laïc. Elle peut accueillir un représentant de votre culte, si vous le désirez. Pour les repas, la carte hôtelière présente des plats de substitution si le menu ne vous convient pas.

## ► **Prévention des chutes :**

Il est expressément demandé aux patients de se munir de pantoufles fermées à semelles antidérapantes et de ne pas se déplacer sans faire appel au personnel soignant en cas de récupération incomplète de l'équilibre.

## ► **Dépôt des valeurs :**

Nous vous recommandons de ne pas venir avec des objets de valeur. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés au coffre-fort, ainsi que des objets dont la nature ne justifie pas le dépôt (clés, téléphone portable). Nous vous invitons à les confier dès votre arrivée au cadre de santé responsable de votre unité d'hospitalisation. Un inventaire sera dressé en votre présence.

## ► **Fleurs :**

Dans un souci d'hygiène, plantes et fleurs sont interdites dans les cliniques, la terre et l'eau stagnante pouvant contenir des germes pathogènes.

## ► **Bruits et nuisances :**

Chacun doit veiller à respecter l'intimité et la quiétude des patients présents dans l'établissement. Ainsi, nous vous demandons de ne pas gêner autrui avec un volume sonore gênant la discrétion nécessaire à un établissement de santé.

## ► **Images et réseaux sociaux :**

Nous nous conformons au respect du droit français en matière de droits à l'image et de protection des données personnelles. Vous pouvez consulter notre politique RGPD dans la partie «droits et informations du patient» de cette pochette. Nous vous rappelons que toutes images et publications que vous seriez amenés à faire dans l'enceinte ou le pourtour de l'établissement doivent respecter ces contraintes et restent sous votre entière responsabilité.

## ► **Parking :**

La Polyclinique du Maine met à disposition des patients et visiteurs environ 100 places de stationnement payant. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation et aux personnes handicapées. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

## ► **Point WIFI :**

La clinique offre à ses patients la possibilité de se connecter via leur ordinateur personnel au moyen d'un accès WIFI. Ce service est proposé au patient lors de son admission. S'il souhaite en bénéficier, il devra s'adresser au service Accueil de l'établissement où une fiche récapitulative de l'accès (login et mot de passe) et une charte d'utilisation d'internet lui seront remises. La validité de l'accès porte sur une durée de 11 jours renouvelable.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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.

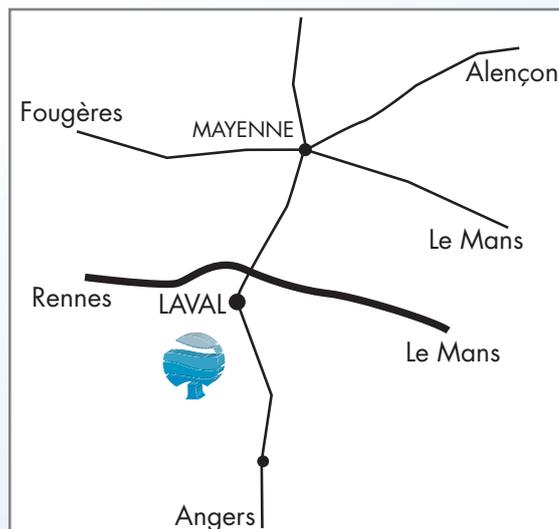
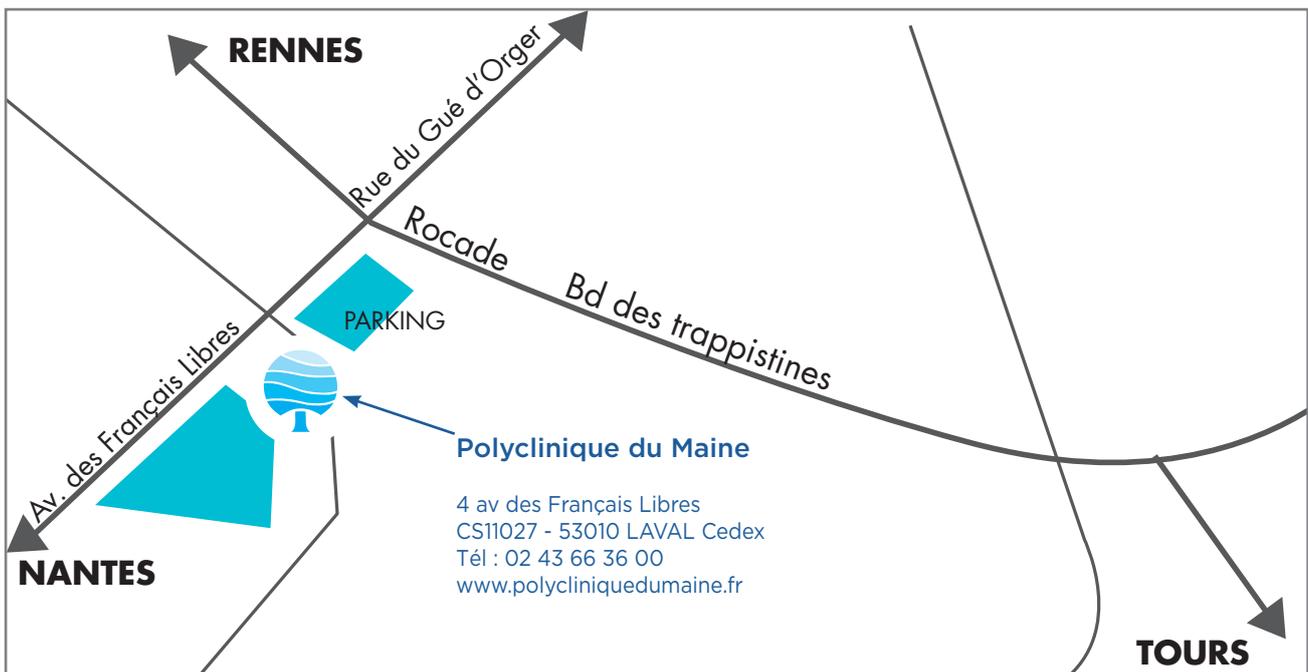
\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[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.



POLYCLINIQUE  
DU MAINE



VOTRE SANTÉ ENTRE NOS MAINS

