

Bienvenue

Vous avez choisi la Polyclinique de Blois pour votre prochaine hospitalisation et nous vous en remercions.

L'ensemble du Personnel, les Médecins et la Direction mettent tout en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins.

Notre souci constant est votre satisfaction : nous souhaitons que ce séjour soit le plus agréable possible et participe ainsi à votre prompt rétablissement.



L'équipe de soins	2
Avant votre hospitalisation.....	3
Préparez votre admission	4
Comment se passera votre séjour	5
L'accueil des enfants hospitalisés	8
Chirurgie/ Plateau Ophtalmologique Hospitalisation de jour	9
Bloc Opératoire	10
Maternité	11
Néphrologie et Hémodialyse	12
Oncologie	13
Médecine Polyvalente + Soins Palliatifs	14
Prévention des infections associées aux soins	15
Prise en charge médicamenteuse	16
Lutte contre la douleur	17
Préparez votre sortie	18
Nos engagements	19
Vos droits	20
Se renseigner pour agir	21
Commission des Usagers (C.D.U)	23
Charte de la personne hospitalisée	24
Liste des documents en Annexe	25
Comment venir à la Polyclinique	26

Retrouvez-nous sur internet
www.clinique-blois.com • www.mamaternite.com





L'équipe de soins

Pendant votre séjour, vous allez rencontrer de nombreux professionnels. Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire.

DERRIÈRE NOS COULEURS, DES HOMMES ET DES FEMMES



Les médecins (blouse blanche) sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires.

Les cadres de santé (blouse blanche ou tunique violette) gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

Les infirmières (tunique violette) et les infirmiers (tunique blanche) dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les sages-femmes (tunique fuchsia) assurent le suivi clinique durant la grossesse, pendant et après l'accouchement.

Les aides-soignant(e)s (tunique lavande) et **les auxiliaires de puériculture** (tunique lavande) collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette et assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Les intervenants

Les psychologues, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, socio-esthéticienne, assistante sociale, Infirmier stomathérapeute et infirmier coordonnateur... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

Les médico-techniques (blouse blanche).

Les employés des services hospitaliers (tunique turquoise) s'occupent de l'entretien des locaux et du service des repas afin de contribuer à votre confort.



Avant votre hospitalisation...

Horaires d'ouverture de l'accueil central

Du lundi au samedi..... 7h - 19h

Dimanches et jours fériés . 9h - 12h00 / 13h - 19h

Pré-admission

Au rez-de-chaussée - Hall d'accueil

Avant votre consultation d'anesthésie ou avant votre hospitalisation, n'oubliez pas d'effectuer votre demande de pré-admission. Pour cela, pensez à vous munir de votre carte d'identité, de votre carte vitale et de votre attestation, et éventuellement de votre complémentaire santé.

Consultation d'anesthésie

1^{er} étage de la Tour de Consultations

Lorsqu'un médecin aura programmé avec vous une intervention chirurgicale, vous devrez consulter un médecin anesthésiste. En l'absence de cette consultation, votre intervention ne pourra pas être réalisée. Pour cette consultation, pensez à vous munir de toutes vos ordonnances de traitements en cours, des examens biologiques et des comptes-rendus de consultations spécialisées.

Demande de prise en charge complémentaire

Si vous bénéficiez d'une mutuelle complémentaire, il est indispensable de demander à votre organisme de nous envoyer votre bon de prise en charge au plus tard le jour de votre sortie. Dans le cas contraire, vous devrez faire l'avance de l'ensemble des frais non pris en charge par la sécurité sociale.

Admission pour les mineurs et patients sous tutelle ou curatelle

En l'absence de l'autorisation d'opérer du (des) titulaire(s) de l'autorité parentale (sauf cas particulier), l'admission d'un mineur pourra être refusée.

Le patient sous tutelle ou curatelle ne pourra être hospitalisé qu'après autorisation du responsable légal.

Anonymat - Droit à la non-divulagation de présence

Le respect de la confidentialité et l'observation de la plus grande discrétion sont appliqués par l'ensemble de notre personnel. Toutefois, si vous souhaitez conserver l'anonymat durant votre séjour, signalez-le dès que possible. Si vous souhaitez que votre hospitalisation revête un caractère privé et confidentiel, faites-en la demande dès que possible.

Fax

02 54 90 66 15

Email

admissions@clinique-blois.com



Préparez votre admission...

CE QUE VOUS DEVEZ **APPORTER**

Vos documents médicaux

- Consignes fournies par le médecin responsable de l'hospitalisation
- Carnet de santé
- Carte de groupe sanguin
- Compte-rendu du cardiologue, ECG
- Dossier de radiologie (IRM, radiographies, scanner...)
- Résultats d'examens de laboratoire
- Prescription de votre médecin traitant
- Ordonnance(s) de(s) traitement(s) en cours
- Passeport patient

Votre linge personnel

- Serviettes, gants de toilette, pyjamas, chaussons...
- Votre nécessaire de toilette

En cas de refus de prise en charge de la part de votre caisse d'assurance ou dans l'impossibilité de justifier de l'ouverture de vos droits, une provision vous sera demandée à l'entrée.

LES **DOCUMENTS** À PRÉSENTER

Dans tous les cas

- Carte vitale en cours de validité et son attestation
- Carte de mutuelle complémentaire
- Pièce d'identité (CNI, Passeport)

Si vous êtes accidenté(e) du travail

- Formulaire d'accident du travail (délivré par votre employeur).

Si vous êtes non résident(e) en France

- Passeport ou pièce d'identité
- Attestation d'affiliation à une assurance.

Si vous arrivez en urgence

La Polyclinique de Blois s'occupe d'abord de vos soins. Demandez à vos proches ou accompagnants de réaliser les formalités administratives dans les meilleurs délais.



Comment se passera votre séjour ?

VOTRE HÉBERGEMENT

Les chambres doubles

Chambres à deux lits avec cabinet de toilette, douche et toilettes, téléphone individuel et télévision pour deux (avec supplément). Paravent disponible si besoin.

Les chambres seules

Elles sont attribuées sur demande et selon les disponibilités (avec un supplément qui peut être pris en charge, pour tout ou partie, par votre mutuelle).

Nous vous proposons quatre catégories de chambres seules :

- **Chambre individuelle**

Chambre à un lit avec téléphone et télévision, cabinet de toilette, douche et toilettes.

- **Box en hospitalisation de jour**

Télévision comprise

- **Chambre avec accompagnant**

Chambre individuelle de la taille d'une chambre double, équipée d'un deuxième lit pour accueillir un accompagnant (sous réserve de l'accord du médecin et de la disponibilité de la chambre), télévision. Téléphone en supplément.

- **Chambre standing**

Chambre individuelle avec téléphone et télévision, cabinet de toilette, douche et toilettes. Plus spacieuse que la chambre individuelle, elle dispose d'un coin salon. La majorité de ces chambres donne accès à une terrasse privative.



CHAMBRE INDIVIDUELLE



BRACELETS D'IDENTITOVIGILANCE : GARANTIR LE BON SOIN AU BON PATIENT

**À votre arrivée, un bracelet d'identification
vous sera proposé par un soignant.
Il comporte uniquement des informations liées à votre identité.**

**Porté au poignet, il permet une prise en charge sécurisée et une vérification à tout
moment de votre identité tout au long de votre séjour :**

- Avant l'administration de vos médicaments,
- Lors de la réalisation d'un examen, une consultation externe...

TRANSFERT DE SERVICE

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes soient amenées, au cours de votre séjour, à vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

VOS REPAS

Ils sont réalisés sur place par une équipe de cuisiniers et servis à partir de :

- **8h** Petit déjeuner
- **12h** Déjeuner
- **18h45** Dîner

Notre diététicienne peut être amenée à vous rendre visite pour adapter votre régime alimentaire.

ACCOMPAGNEMENT

Si une personne de votre entourage souhaite manger avec vous, un repas facturé pourra lui être servi. Renseignez-vous à l'accueil.

TÉLÉVISION , TÉLÉPHONE ET INTERNET

Demandez-les dès votre pré-admission. Une carte magnétique créditée du temps choisi vous sera alors remise afin de faire fonctionner les appareils.

Au cours de votre séjour, vous pourrez compléter vos crédits en rechargeant votre carte. Pensez à la rendre au bureau des sorties avant de partir; en cas d'oubli, elle vous sera facturée.

Afin d'éviter des interférences avec les appareils médicaux, nous vous demandons d'éteindre votre téléphone portable à l'intérieur de l'établissement.

Une connexion Wifi est offerte exclusivement au patient sous réserve d'un code et d'un seul matériel par patient.

BOUTIQUE CONNECTÉE SOURCE POP-UP

Vous trouverez également en libre service des distributeurs automatiques de boissons et friandises à l'accueil.

TABAC

La Polyclinique de Blois est adhérente au réseau « Hôpital sans tabac ». Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (cigarette électronique comprise).

SÉCURITÉ / OBJETS DE VALEUR

Toutes nos chambres sont équipées d'un coffre fort individuel. Nous vous invitons à y déposer vos objets personnels. Toutefois, nous vous remercions d'éviter d'apporter des objets de valeur lors de votre séjour, la Polyclinique de Blois se dégageant de toute responsabilité en cas de vol.

SOUTIEN ET ACCOMPAGNEMENT

Assistante sociale, psychologue et/ou socio-esthéticienne peuvent vous rendre visite.

Demandez conseil à l'équipe soignante.

VISITES

Les visites sont autorisées l'après-midi de 13h à 20h. Afin de respecter le repos des patients, elles sont limitées en durée et en nombre. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

CULTE

Un espace de prière est ouvert au sein de notre établissement. Il se trouve au rez-de chaussée.

ANIMAUX

Les animaux sont strictement interdits dans toute l'enceinte de la Polyclinique de Blois (parking compris), à l'exception des chiens d'assistance.

BRUIT

Merci de respecter le repos de chacun en veillant à ne pas générer de nuisances sonores. Des casques pour la télévision peuvent être fournis en cas de besoin. Merci de le demander dès votre entrée au bureau des admissions.

FLEURS

Du fait du risque infectieux lié à la présence

- de terre, les plantes en pots sont strictement interdites dans les chambres, les services de soins et les salles d'attente.
- d'eau stagnante, les fleurs coupées sont interdites dans :

- Les chambres des patients bénéficiant d'un isolement protecteur
- Les chambres et le service d'onco-hématologie (sauf soins palliatifs)
- Les salles d'attente

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

En cas d'incendie, nous vous demandons de suivre les consignes transmises par le personnel de la Polyclinique qui a été formé aux consignes de sécurité.

INTERPRÈTES - LANGUES ÉTRANGÈRES

Une liste de correspondants interprètes en différentes langues est disponible à l'accueil.

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'accessibilité aux soins est une priorité. L'établissement dispose d'outils adaptés pour faciliter le parcours de soins et le séjour. N'hésitez pas à vous rapprocher des professionnels et à leur signaler votre situation. Nous veillerons aussi à prendre en compte vos aidants afin de faciliter votre parcours ou séjour.



L'accueil des enfants hospitalisés

Une hospitalisation est un moment important dans la vie d'un enfant, c'est pourquoi notre personnel est formé à ce type de prise en charge spécifique pour pouvoir répondre au mieux aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

Afin d'aider votre enfant à vivre le plus sereinement cette expérience, notre structure a mis en place un certain nombre de protocoles adaptés aux plus jeunes ainsi que du matériel médical bien spécifique.

PRÉPARER AU MIEUX L'ARRIVÉE DE VOTRE ENFANT

En cas d'intervention chirurgicale

Consultation avec le chirurgien et l'anesthésiste

Lors de ces consultations, le chirurgien et l'anesthésiste vous expliqueront le déroulement de la prise en charge de votre enfant. Afin de répondre aux principales questions que se pose l'enfant

sur l'anesthésie, une démonstration avec un masque sera réalisée et à l'issue de la consultation un livret explicatif et ludique lui sera remis.

UN SÉJOUR ADAPTÉ

Afin d'agréments son séjour, l'équipe de soins met à la disposition de votre enfant :

- Un carnet de coloriage
- Des repas adaptés (céréales pour le petit-déjeuner, glaces, yoghourts fruités....).

Une prise en charge bien spécifique de la douleur

Une fois en salle de réveil et tout au long de la convalescence, une infirmière évaluera régulièrement la douleur de votre enfant. Afin d'en mesurer précisément l'évolution, notre personnel soignant s'aide d'une échelle de mesure créée tout spécialement pour les patients les plus jeunes afin de pouvoir prévenir et traiter la douleur sans délai.

Présence des parents

Tout au long du séjour de votre enfant, votre présence est très importante afin de lui permettre de garder un lien avec ses repères habituels. Lors des soins et examens vous pourrez (sauf restriction médicale) rester à ses côtés. Vous avez également la possibilité d'accompagner votre enfant jusqu'au bloc opératoire le jour de l'intervention.

Si vous souhaitez rester auprès de votre enfant la nuit, pensez à le signaler lors de l'admission afin qu'un canapé-lit vous soit réservé.



DOUDOUS

Nous savons combien ils sont importants et peuvent lui apporter un maximum de réconfort. Votre enfant a la possibilité de garder son doudou propre près de lui au bloc opératoire durant l'intervention.

Le jour de la sortie de votre enfant, un diplôme du courage lui sera remis en signe d'encouragement de la part de nos équipes médicales et soignantes pour la fin de sa convalescence.



La chirurgie est au cœur de l'activité de la Polyclinique de Blois. Différentes techniques chirurgicales sont pratiquées au sein de l'établissement, avec une prise en charge sur mesure.

En fonction de votre intervention, différents services d'hospitalisation vous sont proposés :

Les soins externes

(Entrée n°5)

Les patients sont accueillis aux soins externes pour des soins ou examens nécessitant une surveillance de moins de 2 heures.



Le plateau ophtalmologique

(Entrée n°5)

Le plateau ophtalmologique se compose d'une section soins externes (laser, angios, IVT) et un plateau technique pour les interventions dédiées à l'ophtalmologie (cataractes pour l'essentiel).

Hospitalisation de jour

(Entrée n°1/1^{er} étage)

Le service hospitalisation de jour (ou ambulatoire) prend en charge les patients qui bénéficient d'une chirurgie nécessitant une surveillance de quelques heures. Le patient entre et ressort le jour même de son intervention. Il est appelé le lendemain de l'intervention par l'équipe soignante afin de s'assurer qu'il va bien.

L'arrivée se fait une à deux heures avant l'intervention et nécessite une grande rigueur dans la préparation (documents, examens préopératoires, préparation cutanée, règles de jeûne) afin de ne pas retarder le passage au bloc opératoire et la sortie (Cf passeport patient).

Hospitalisation complète

(3^e étage)

Le service d'hospitalisation complète prend en charge les patients devant subir une intervention qui nécessite plusieurs nuits d'hospitalisation.

USC

(1^{er} étage)

Ce service accueille les patients nécessitant une surveillance continue.

La Polyclinique de Blois met tout en œuvre pour limiter votre attente. Une fois le programme opératoire défini, l'heure d'arrivée définitive vous sera confirmée quelques jours avant votre entrée, soit par téléphone, soit par SMS.





Bloc Opératoire

LE BLOC OPÉRATOIRE

Le bloc opératoire est au centre de l'activité de la Polyclinique de Blois. Nous accueillons une dizaine de spécialités chirurgicales et médicales:

- Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
- Chirurgie Viscérale et Digestive
- Chirurgie Vasculaire
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Carcinologique
- Chirurgie ORL, du cou et de la face
- Chirurgie Plastique et Reconstructrice
- Ophtalmologie
- Stomatologie
- Gastro entérologie
- Gynécologie



Notre activité est réalisée autour de :

- 12 salles d'opération
- 64 lits d'hospitalisation de chirurgie
- 44 places d'hospitalisation de jour dont 11 places en plateau ophtalmologique
- 10 lits de surveillance continue
- 1 plateau technique spécifique dédié à l'ophtalmologie avec 3 salles d'opération

LE ROBOT

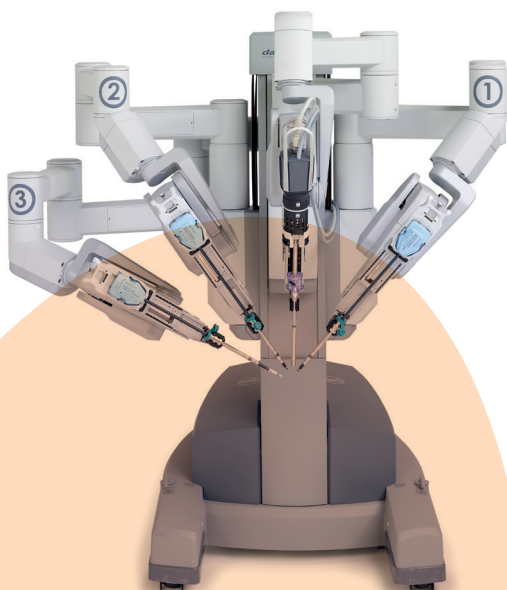
Le bloc opératoire s'est doté d'un robot chirurgical DA VINCI 4 bras dernière génération.

Votre intervention chirurgicale est un événement exceptionnel et un acte quotidien.

Jusqu'à 80 interventions sont réalisées par jour au bloc opératoire.

Afin d'assurer une sécurité optimale, nous appuyons nos efforts sur les points de contrôle ; depuis 2009, nous avons mis en place la check-list « sécurité du patient au bloc opératoire » au sein de nos équipes.

La check list est une procédure permettant à l'équipe médicale et paramédicale de vérifier l'identité du patient, la nature de l'intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en œuvre.





Maternité

LA MATERNITÉ ASSURE

- La prise en charge à toute heure des futures mamans
- La prise en charge du nouveau-né par un pédiatre
- Les cours de préparation à l'accouchement
- Une consultation de fin de grossesse par une sage-femme.

LES COURS

La préparation à l'accouchement est fortement conseillée pour répondre aux questions que vous vous posez. Les sages-femmes de la Polyclinique de Blois assurent, en tant que praticiennes libérales, 2 types de cours de préparation (classique ou sophrologie). Ces cours sont pris en charge à 100% par les organismes sociaux (inscription à partir du 5^e mois).

LE TROUSSEAU PRÉCONISÉ

Pour la maman

- Nécessaire de toilette
- Tee-shirt de nuit
- 2 soutiens-gorge pour l'allaitement
- 1 paire de chaussons
- Slips jetables
- Serviettes hygiéniques (fournies par la maternité uniquement le 1^{er} jour)
- 1 brumisateur.

Pour le bébé

- 1 bonnet
- 2 brassières de laine
- 8 bodys
- 6 pyjamas
- 5 serviettes de toilette
- 5 bavoirs
- chaussettes ou chaussons
- 1 gigoteuse et 1 couverture.

ACCOMPAGNEMENT EN SALLE DE NAISSANCE

La maman pourra être accompagnée lors de l'accouchement par le papa ou par une autre personne de son choix.

UNE SALLE NATURE

Un nouvel espace vous est proposé depuis 2016, sous conditions, pour vivre autrement votre accouchement alliant bien-être, sérénité et sécurité. Votre salle nature est aménagée pour permettre un maximum de confort et de sérénité: matériel médical réduit au minimum et très discret, baignoire, lianes d'étirement, couleurs et décorations agréables, lumière tamisée, musique douce.

ma-maternite.com

Secrétariat..... 02 54 90 66 80
(pour tous les RDV)

Urgences médicales 02 54 90 67 05

Renseignements..... 02 54 90 67 04

VISITES de 13h à 20h

**Sauf pour le CONJOINT
à partir de 7h30**



LES DOCUMENTS INDISPENSABLES

- Carte de groupe sanguin avec facteur rhésus
- Dossier gynécologique
- Résultat d'analyses, radios, échographies
- Ordonnance(s) de traitement en cours
- Carte de sécurité sociale
- Carte de mutuelle



Néphrologie et Hémodialyse

LA NÉPHROLOGIE

Cette équipe médicale assure les consultations de néphrologie (maladies rénales, hypertension artérielle...).

Secrétariat (Entrée n°2) 02 54 90 66 80

Urgences : Les médecins néphrologues sont d'astreinte 24h/24 et 365 jours par an.

De 8h à 20h..... 02 54 90 66 80

De 20h à 8h..... 02 54 90 67 00

La Dialyse

L'équipe néphrologique prendra en charge votre traitement par dialyse et vous informera lors des consultations sur les différentes techniques de traitement (hémodialyse, dialyse péritonéale, transplantation) ainsi que les différentes modalités (dialyse en centre et alternatives hors centre). Elle vous proposera un accompagnement éducatif dans le cadre de votre projet de soins. Vous pouvez solliciter auprès de nos équipes :

- Une consultation pré-dialyse et une visite préalable du centre de dialyse
 - Des conseils pour vos démarches administratives
 - Un suivi alimentaire par notre diététicienne
 - Une prise de contact avec l'A.I.R. 41
- (Association des Insuffisants Rénaux)
- Un rendez-vous avec notre assistante sociale et/ou notre psychologue
 - Des pédaliers sont mis à disposition des patients pour agrémenter le temps de séance et promouvoir l'activité physique modérée chez le patient dialysé.

VOS VACANCES

Votre traitement vous permet de partir en vacances en France ou à l'étranger. Renseignez-vous dès maintenant.

LA MÉDECINE NÉPHROLOGIQUE

Un service est dédié au 2^e étage, pour accueillir des patients en hospitalisation complète.





**Une Unité Ambulatoire : La Cerisaie
(entrée n°5).**

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi 8h30 - 17h30

Secrétariat 02 54 90 66 60

Bureau du cadre Référent... 02 54 90 66 62

AVANT VOTRE TRAITEMENT

L'équipe médicale est à votre écoute pour vous faire visiter l'unité "La Cerisaie", pour vous expliquer le déroulement pratique de votre traitement (le jour et l'heure de votre rendez-vous vous seront donnés) et pour répondre à vos interrogations.

LE JOUR DE VOTRE TRAITEMENT

Vous viendrez accompagné(e) par un chauffeur (VSL, Taxi... : prise en charge prévue) ou par une personne de votre entourage. Votre traitement, préparé à la pharmacie dans l'unité de reconstitution, sera administré par les infirmières selon le protocole défini.

VOTRE RETOUR À DOMICILE

Après votre traitement, vous repartirez chez vous avec vos prochains rendez-vous et les différentes conduites à suivre. La durée, la fréquence et le suivi de votre traitement seront déterminés par le médecin prescripteur.

Une Unité d'Hospitalisation

Située au 2^e étage, une unité d'hospitalisation prend en charge les patients nécessitant des soins continus.

3C: Centre de Coordination en Cancérologie

Dans le cadre du plan Cancer, la Polyclinique de Blois adhère au 3C et organise des réunions pluridisciplinaires hebdomadaires afin de coordonner les actions médicales pour une prise en charge personnalisée du patient.

DES CONSEILS PERSONNALISÉS

Pour répondre à toutes vos questions, et selon les besoins de chacun, vous pouvez solliciter auprès de l'équipe

-  Des conseils pour les démarches administratives
-  Un soutien psychologique
-  Une présentation des éléments pouvant atténuer les effets secondaires de votre traitement
-  Une aide sociale
-  Un suivi alimentaire par une diététicienne
-  Des conseils en image



Médecine Polyvalente

Le service de Médecine Polyvalente accueille et prend en charge les patients souffrant de pathologies médicales variées (diabète, pathologies infectieuses, bilan d'anémie, plaies chroniques....) pouvant relever de spécialités différentes.

Des médecins spécialistes viennent compléter l'équipe médicale en place en proposant des avis et suivis en pneumologie, gastrologie et cardiologie afin d'assurer une prise en charge globale.

Chaque membre de l'équipe travaille également en collaboration avec des kinésithérapeutes, une diététicienne, une

HORAIRES DE PRÉSENCE DU RESPONSABLE

Du lundi au vendredi 9h30 - 17h30

Bureau du cadre Référent... 02 54 90 67 20

assistante sociale, une psychologue, une infirmière diplômée d'Etat Coordinatrice (IDEC) pour offrir une offre de soins encore plus complète et adaptée.

Les patients sont généralement orientés dans ce service suite à une entrée aux soins non programmés ou sur demande du médecin traitant.



Soins Palliatifs

Vous serez accueilli(e) par une équipe d'accompagnement, à votre disposition pour répondre à vos questions, sur la prise en charge des patients en fin de vie et sur le soutien de leur entourage.

Actuellement, 12 lits de soins palliatifs sont identifiés à la Polyclinique de Blois; l'équipe intervient principalement en Oncologie et en Néphrologie.

HORAIRES DE PRÉSENCE DU RESPONSABLE

Du lundi au vendredi 9h - 18h

REFÉRENT

Cadre IDE responsable Soins palliatifs

02 54 90 67 20

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Un médecin référent, un cadre infirmier, une infirmière Soins Palliatifs, une assistante sociale, une diététicienne, deux psychologues, une socio-esthéticienne, un kinésithérapeute, une équipe de bénévoles (choisis, formés et mandatés par l'Association JALMALV 41 et La Ligue contre le Cancer), des liens avec une équipe mobile.

DES CONSEILS PERSONNALISÉS

Projet de soins personnalisés, soutien psychologique du patient et de sa famille, prise en charge de la douleur physique et morale, prise en charge des symptômes d'inconfort, aide administrative, organisation de la sortie et suivi.



Prévention des infections associées aux soins

PRÉPARATION AVANT UNE INTERVENTION CHIRURGICALE

- Une douche pré-opératoire doit être effectuée le matin au plus près de votre intervention. Un document spécifique sur la douche pré-opératoire vous est remis avec le "Passeport patient"
- Aucun produit cosmétique ne doit être utilisé
- Tous les bijoux (alliance comprise) et piercings doivent être retirés et le vernis des ongles
- Les lunettes, lentilles, prothèses dentaires doivent également être retirées ainsi que les prothèses auditives (sauf contre-avis de l'infirmière).

Coordonnées du référent pour la prévention des infections nosocomiales

Infirmière hygiéniste..... 02 54 90 31 25

L'HYGIÈNE DES MAINS

L'hygiène des mains est une priorité pour tous dans notre établissement de santé :

soignants, administratifs, patients et visiteurs.

- Désinfection des mains par friction avec une Solution Hydro Alcoolique (SHA)
Des flacons de SHA sont disponibles dans toutes les chambres. Prendre 2 coups de pompe dans le creux de la main et répartir le produit sur toute la surface des mains et poignets en se

frictionnant jusqu'au séchage complet du produit (environ 30 secondes)

- Lavage des mains au savon : pour les situations où l'utilisation du SHA est proscrite :
 - Mains visuellement sales
 - Mains mouillées
- Un imprimé d'information sur l'hygiène des mains est remis lors de votre accueil en chambre par l'équipe soignante.

L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (E.O.H)

La lutte contre les infections nosocomiales s'inscrit dans la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé.

L'EOH est une équipe pluridisciplinaire (médecin, directrice des soins, infirmier hygiéniste, secrétaire). Son rapport d'activité donne lieu à un suivi d'indicateurs accessibles sur le site de la Polyclinique de Blois. Nos efforts de travail à ce niveau ont été à plusieurs reprises soulignés par la presse. Si malgré notre démarche qualité, vous n'êtes pas satisfait(e), nous tiendrons compte de vos remarques afin de faire progresser nos unités de soins.

Rappel des missions :

- Prévention des infections associées aux soins : mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène, recommandations, procédures
- Surveillance des infections associées aux soins : mise en œuvre des enquêtes, des Revues Mortalité Morbidité, des Comités de Retour d'Expérience
- Formation continue des professionnels
- Évaluation périodique des actions de lutte contre les infections associées aux soins : audits.



Prise en charge médicamenteuse

BON USAGE DU MÉDICAMENT

La Polyclinique de Blois a signé un contrat avec l'Agence Régionale de Santé et s'engage dans une sécurisation optimale du circuit du médicament.

VOS MÉDICAMENTS

Tout patient hospitalisé ayant un traitement personnel doit impérativement apporter ses ordonnances les plus récentes afin d'assurer la continuité de son traitement dans l'établissement. Signalez au médecin tous les médicaments que vous prenez y compris les médicaments sans ordonnance.

Si vous arrivez avec des médicaments, ils doivent tous être remis à l'infirmier dès votre arrivée. Ils vous seront restitués à votre sortie. Il est demandé d'apporter les médicaments dans leur présentation d'origine en boîte ou en plaquette (les traitements préparés à l'avance dans un semainier ne pourront être pris en compte car non identifiables).

Le médecin peut être amené à arrêter ou changer certains médicaments en fonction de votre état clinique ou d'éventuelles incompatibilités avec les autres prescriptions liées au motif de votre hospitalisation. **Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin** qui s'occupe de votre hospitalisation, y compris l'homéopathie ou les médicaments à base de plantes car il peut exister des interactions médicamenteuses indésirables.

Pendant votre hospitalisation, les médicaments sont fournis par la pharmacie de la clinique. Il pourra vous être dispensé un médicament générique ou équivalent à celui que vous avez l'habitude de prendre. Il pourra avoir une forme, couleur ou présentation différente mais son efficacité sera comparable.

A votre sortie, le médecin vous remettra une ordonnance de sortie avec toutes les explications nécessaires.

Pour toute question concernant votre traitement, parlez-en à l'équipe médicale : Médecins, Pharmaciens, Infirmier(e)s sont à votre écoute.



Lutte contre la douleur

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance **prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...** »

Extrait de l'article L.111065 code de la santé publique.
Texte complet sur www.legifrance.fr



Le CLUD est composé de professionnels médicaux et paramédicaux et œuvre pour une prise en charge optimale de la douleur.

SOULAGER VOTRE DOULEUR , C'EST POSSIBLE !

PRÉVENIR la douleur

Identifier les actes qui font mal :

- liés aux soins
- liés aux gestes du quotidien
- liés aux actes invasifs (ponctions, drainage, sonde...)
- liés à la chirurgie

ÉVALUER et PRENDRE EN COMPTE la douleur

L'infirmière évalue l'intensité de la douleur à l'aide d'échelles.

Échelle NUMÉRIQUE



0 Pas de douleur

10 Douleur maximale imaginable

Echelle ALGOPLUS

Appropriée pour des patients avec des troubles de communication verbale. L'infirmière observe le patient et évalue sa douleur.

Échelle EDIN/ Échelle CHEOPS

Utilisée chez les jeunes enfants et les nouveaux nés.

TRAITER LA DOULEUR

Avec des ANTALGIQUES

Ce sont les médicaments qui soulagent la douleur.

Ils sont multiples, plus ou moins puissants, et seront adaptés à votre cas personnel.

Avec des méthodes NON-MÉDICAMENTEUSES

Ce sont par exemple les massages, le chaud/froid, le positionnement, le soutien psychologique.



Préparez votre sortie

À FAIRE AVANT DE PARTIR

- Vérifiez bien que vous n'avez rien oublié : dans le coffre fort (qui doit rester ouvert), dans la table de nuit, dans la salle de bain...
- N'oubliez pas de récupérer vos documents médicaux : radiographies, carte de groupe sanguin, ordonnances, traitement personnel...
- Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction. Vos remarques sont indispensables pour nous permettre de répondre au mieux à vos attentes.
- Présentez-vous au bureau des admissions/sorties au rez-de-chaussée afin d'y effectuer vos formalités administratives.

CE QUE VOUS AUREZ À RÉGLER

- Votre caisse prend en charge directement l'essentiel des frais si vos droits sont ouverts.
- Resteront à votre charge (sauf convention passée par votre mutuelle avec la Polyclinique et sous réserve de réception de votre prise en charge avant le jour de votre départ) :
 - le forfait journalier (y compris le jour de sortie)
 - le ticket modérateur (20% des frais d'hospitalisation sauf si vous êtes pris en charge à 100%)
 - les compléments d'honoraires précisés par votre praticien
 - les suppléments choisis : chambre particulière ou standing, télévision, téléphone...

**En cas d'absence de justificatifs ou de prise en charge,
vous devrez faire l'avance de tous ces frais.**

VOTRE TRANSPORT

Toute prescription de transport, permettant la prise en charge par l'assurance maladie, est une prescription médicale. Merci de faire votre demande dès votre entrée auprès du praticien.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Une sortie contre avis médical nécessite que vous signiez une décharge de responsabilité. Vous pourrez recevoir une facture correspondant aux frais engagés.



Nos engagements

CONSERVER UN NIVEAU DE QUALITÉ ÉLEVÉ

Toutes les équipes, s'impliquent quotidiennement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est certifiée, selon périodicité, par la Haute Autorité de Santé. De plus, notre établissement est rigoureusement évalué à l'aide d'indicateurs établis par les autorités sanitaires afin de mesurer la qualité de la prise en charge de nos patients. Vous pouvez retrouver l'ensemble de ces résultats sur un tableau d'affichage à l'entrée de notre établissement et sur le site internet de la Polyclinique de Blois et en annexe de ce livret d'accueil.

SATISFACTION DES USAGERS ET ENQUÊTE e-SATIS

Un questionnaire de satisfaction vous est remis à la fin de votre séjour. Nous vous remercions de le compléter et de le déposer dans les boîtes aux lettres à disposition à l'accueil. D'autres enquêtes peuvent être menées ponctuellement. Vos remarques sont indispensables pour nous permettre de répondre au mieux à vos attentes et ainsi améliorer la prise en charge.

Une enquête en ligne « e-SATIS » est réalisée dans les 2 à 3 semaines après votre sortie, d'où le recueil de votre adresse mail lors de votre admission. Cette enquête retrace les étapes de votre parcours de soins de l'accueil jusqu'après votre sortie. Elle est administrée par la Haute Autorité de Santé et le résultat nous est retourné de façon complètement anonyme. Ces enquêtes nous sont indispensables au suivi et à l'amélioration de nos pratiques. Les résultats sont disponibles sur le site HAS via QualiScope (https://www.has-sante.fr/jcms/1327_ficheetablissement/fr/polyclinique-blois).

Si toutefois vous ne souhaitez pas participer à ces enquêtes, vous pouvez le signaler lors de votre admission ou sur le formulaire d'hospitalisation.



Comité pour le Développement Durable en Santé

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Polyclinique de Blois est adhérente au C2DS national depuis sa création en 2007.

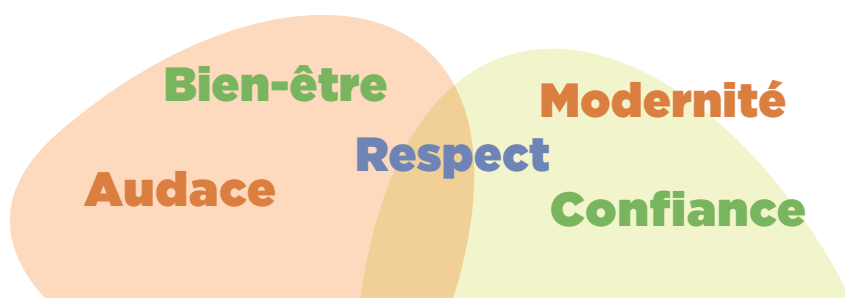
Le C2DS (Comité pour le Développement Durable en Santé) est une communauté d'idées et de travail qui regroupe des professionnels de santé afin d'impulser une dynamique Santé Environnement audacieuse.

UNE DIMENSION ÉTHIQUE

Nous veillons à instaurer la notion d'éthique au sein de toutes nos équipes, parce que le soin passe aussi par le respect de l'autre.

DES VALEURS PARTAGÉES

Nos valeurs doivent nous interroger dans chacun de nos actes ; elles constituent notre fil conducteur, notre état d'esprit.





DOSSIER MÉDICAL : ACCESSIBILITÉ ET DURÉE DE CONSERVATION

Votre dossier médical est conservé pour une durée réglementée conformément à l'article R.1112-9 du code de la santé publique.

Conformément à l'article L.1111-7 du code de la santé publique et à l'arrêté modifié du 3 janvier 2007, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical d'hospitalisation, en faisant une demande écrite à l'attention du directeur de l'établissement (plus de détails sur www.clinique-blois.com). (voir fiche en fin de livret).

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ DMP

C'est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examen, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner. Il a évolué vers un Espace Santé en 2022.

Si vous disposez d'un DMP, la clinique pourra alimenter automatiquement ce dossier avec les comptes rendus opératoires, comptes rendus d'hospitalisation, lettres de liaisons à la sortie...

COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL)

Les données administratives et médicales de chaque patient hospitalisé font l'objet d'un traitement informatique, et ceci dans le strict respect du secret médical.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité (lorsqu'il s'applique) et d'opposition aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service DPO par e-mail sur l'adresse dpo@clinique-blois.com; Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

PERSONNE DE CONFIANCE

(article L.1111-6 de la loi du No 2002-303 du 4/03/2002 et Loi No 2016-87 du 02/02/2016)

Le rôle de cette personne est de vous accompagner, si vous le souhaitez, dans vos démarches avec la possibilité d'assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions. Si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté, cette personne est consultée à votre place.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle est d'ordinaire différente de la personne à prévenir, mais ce peut aussi être la même. Sa désignation doit se faire par écrit, soit à votre arrivée, soit en cours de séjour et est révocable à tout moment.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées peuvent

être rédigées sur papier libre et concernant vos souhaits relatifs à la fin de vie et les conditions de poursuite, de limitation ou l'arrêt de certains traitements.

Ces directives sont désormais sans limitation de durée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Pour être prises en compte, veuillez les communiquer au médecin en charge de votre hospitalisation.

DROIT À L'INFORMATION DU PATIENT ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Votre consentement est fondamental pour toutes les décisions prises concernant votre santé. Afin d'exprimer votre consentement, vous devrez recevoir une information sur les actes qui seront pratiqués, leur utilité et leurs conséquences, les risques fréquents ou graves, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques.

Le droit à l'information porte aussi sur les conséquences prévisibles en cas de refus de soins. En cas de dommage associé à un soin, l'information serait délivrée par un médecin lors d'un entretien individuel.

Le droit à l'information comporte aussi votre droit à refuser d'être informé par le médecin.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Dans le cas où votre hospitalisation ne vous aurait pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire à la direction ou saisir la Commission des Usagers (cf p. 24).

Si vous avez constaté un dysfonctionnement ou souhaitez émettre une remarque ou une réclamation, vous pouvez l'adresser par courrier, mail, via le formulaire contact du site internet ou via le questionnaire de satisfaction.

Chaque courrier de plaintes ou réclamations est présenté anonymement en Commission des Usagers et fait l'objet d'une réponse et d'actions correctives ou d'amélioration le cas échéant.

Suite à une réclamation d'un patient ou de son entourage, la mise en place d'une médiation peut être proposée à l'initiative du patient, de la direction ou de la Commission des Usagers (Directive anticipée Article L-1111, cf p20)

DES DROITS ET AUSSI DES DEVOIRS



RESPECT DES PERSONNES

Durant votre séjour au sein de notre structure merci de respecter l'ensemble des équipes médicales, soignantes et administratives.



RESPECT DES BÂTIMENTS

Nous mettons à votre disposition du matériel parfois fragile. Il est interdit de dégrader les locaux et les matériels.



DÉCENCE

Dans tous vos déplacements à l'intérieur de la Polyclinique de Blois, merci de revêtir une tenue correcte.



SÉCURITÉ

Afin d'assurer votre sécurité, si vous souhaitez quitter votre service y compris momentanément, prévenez une infirmière.



L'ensemble de ces recommandations s'applique également à la famille et à l'entourage du patient.



Se renseigner pour agir

DON DE SANG

Le sang est indispensable au fonctionnement du corps humain. Rien ne peut le remplacer, c'est pourquoi le don du sang est si important. Si vous souhaitez faire un don du sang, renseignez-vous sur le site de collecte le plus proche de chez vous sur le site dondesang.efs.sante.fr

DON D'ORGANES

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur.
- vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

Plus d'information sur le don d'organes sur le site internet www.dondorganes.fr





Se renseigner pour agir

MAISON DES ASSOCIATIONS ET DES USAGERS

L'Espace des usagers est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les usagers et leurs familles, les futurs usagers des établissements de santé et des mouvements associatifs.

La qualité de l'écoute est privilégiée pour apporter à chacun, soutien et conseil, dans un lieu accueillant et neutre, favorisant l'expression libre dans le respect de la confidentialité et de manière anonyme.

Cet espace a pour objectif d'apporter une information complète à chacun sur :

- les droits des usagers
- l'offre de soins de la Polyclinique de Blois

Les associations

Pour accompagner nos patients et leur entourage, des associations interviennent dans le cadre de conventions signées avec notre établissement.

- Comité départemental du Loir et Cher de la ligue contre le cancer
- Onco centre
- Onco 41
- JALMAV 41 « Jusqu'à la mort accompagner la vie »
- Association des Diabétiques 41
- Association France Rein

Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours possibles. Elle peut être saisie en écrivant au responsable de l'établissement.

La liste de ses membres et les coordonnées sont affichés dans l'établissement et jointes en annexe au présent livret.

PERMANENCE TOUS LES MARDIS
sauf vacances scolaires (Entrée n°3)
14h30 - 16h

Renseignements
02 54 90 91 92
02 54 90 67 67

PERMANENCE TOUS LES MARDIS
sauf vacances scolaires (Entrée n°3)
14h30 - 16h

Renseignements
02 54 90 67 67
Répondeur hors des heures
de permanences

Liste des documents en Annexes

Vous trouvez les documents ci-joint en annexes du livret d'accueil.

- Indicateurs Qualité Sécurité des Soins
- Formulaire de demande de dossier médical
- Tarifs
- Spécialistes
- Membres de la Commission des Usagers
- Plan d'accès avec les 5 entrées





Charte de la personne hospitalisée

Résumé de la circulaire

DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 02/03/2006

Texte complet sur demande au bureau des admissions ou sur www.sante.gouv.fr

Texte traduit en plusieurs langues et en braille disponible au bureau des admissions.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Une commission des usagers 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.



Comment venir à la Polyclinique ?

Polyclinique de Blois
1 rue Robert Debré
41 260 La Chaussée-Saint-Victor
02 54 90 91 92

www.clinique-blois.com
www.mamaternite.com



17

SORTIE BLOIS

PEAGE

A10

D 200

D 952A

DEPUIS L'AUTOROUTE

Prendre la sortie 17,
1^{ère} à droite au rond-point

DEPUIS CAP'CINÉ

Prendre la rue des Onze Arpents
Puis à droite sur rue Robert Nau

EN BUS

Lignes de bus A, C et G
Arrêt Polyclinique

CAP'CINÉ





Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the page, with some lines partially obscured by large, light blue abstract shapes at the bottom.



Notes

A large, light blue, stylized graphic of a hand with fingers spread, positioned diagonally across the page. The background is white with horizontal dotted lines for writing.