

Ce livret contient les documents nécessaires à chaque étape de votre parcours.  
Il faut le conserver et le présenter à chaque rendez-vous.



# *Livret d'Accueil*

[www.polyclinique-delabaie.com](http://www.polyclinique-delabaie.com)



**Polyclinique  
de la Baie**



# Édito

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi la Polyclinique de la Baie pour votre parcours de soins et nous tenons à vous remercier de votre confiance.

L'équipe de direction ainsi que l'ensemble du corps médical, le personnel soignant, administratif et technique mettent toutes leurs compétences à votre service afin de vous satisfaire au mieux tout au long de votre séjour et de le rendre plus agréable. Depuis plusieurs années, la Polyclinique de la Baie s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité pour vous garantir un excellent niveau de prise en charge médicale, hôtelière et sanitaire.

Ce livret d'accueil réunit tous les renseignements, conseils et recommandations relatifs à votre hospitalisation afin de faciliter votre séjour et vous permettre ainsi de faire connaissance avec notre Établissement.

Nous vous serons reconnaissants de nous faire part de vos appréciations et suggestions en prenant quelques minutes pour compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à votre sortie, ce qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

D'avance merci et bon séjour à la Polyclinique de la Baie.

**Véronique TESSIER**, *Directrice Générale*

**D' Nour TACHE**, *Président de la Conférence Médicale d'Etablissement*

# Sommaire

|  |      |
|--|------|
| Édito .....                                | p. 2 |
| Sommaire .....                             | p. 3 |
| Polyclinique de la Baie .....              | p. 4 |
| Plan d'accès .....                         | p. 7 |
| Pour bien préparer votre séjour .....      | p. 8 |
| Le séjour de A à Z .....                   | p.13 |
| Les droits et informations .....           | p.16 |
| La démarche qualité .....                  | p.21 |
| La lutte contre la douleur .....           | p.22 |
| La lutte contre le risque infectieux ..... | p.24 |
| Les autres instances .....                 | p.25 |
| Mémo .....                                 | p.26 |

# Polyclinique de la Baie



## Un peu d'histoire

- 1933** : Fondation de la Clinique du Carmel par la Communauté du Carmel et le Docteur Eugène BECHET dans le centre d'Avranches
- 1974** : Inauguration de la Polyclinique du Bocage dans ses nouveaux locaux
- 1985** : Naissance d'un partenariat entre la Polyclinique du Bocage et la Clinique de la Providence à Villedieu les Poêles, créée par le Docteur THOMAS en 1949
- 1987** : Création d'un service de Soins de Suite à Villedieu
- 1994** : Création des services de Chirurgie Ambulatoire
- 1999** : Le service de Radiothérapie s'installe dans l'aile Est du Site d'Avranches, construite pour accueillir un accélérateur de particules
- 2004** : Création de nouveaux locaux de soins palliatifs et du service de chimiothérapie ambulatoire. Fusion administrative entre la Clinique de la Providence et la Polyclinique du Bocage
- 2005** : Changement de nom pour les 2 établissements qui deviennent la Polyclinique de la Baie. Travaux du nouveau plateau technique
- 2007** : Mai, Ouverture du nouveau plateau technique et transfert de toute l'activité de chirurgie sur Avranches Installation du scanner dans le service d'Imagerie Médicale de la Baie
- 2008** : Novembre, Transfert du service de SSR sur Avranches
- 2010** : Mars, Ouverture du service de Scintigraphie
- 2011** : Mai, Intégration de la Polyclinique de la Baie au Groupe VIVALTO-SANTE
- 2012** : Septembre, Le service de Radiothérapie de la Baie installe son second accélérateur de particules
- 2013** : Ouverture d'un service d'Accueil Médico-Chirurgical avec prise en charge par des Médecins Urgentistes
- 2014** : Ouverture d'un service SSR Nutrition (Obésité - Dénutrition)
- 2016** : Ouverture de 10 lits supplémentaires en médecine et d'une imagerie à résonance magnétique au service de radiologie

## Nos cliniques fonctionnent toutes sur les principes suivants :

- > des établissements modernes et performants,
- > des équipes médicales de compétence reconnue,
- > un personnel de qualité,
- > des liens étroits avec la médecine de ville,
- > un souci constant de qualité et de sécurité.



## Les équipes

Dès votre arrivée, l'ensemble de notre personnel est à votre service pour vous **accueillir** et vous **accompagner**.

Les équipes médicales (chirurgiens, anesthésistes, spécialistes) s'occuperont de vous **tout au long de votre séjour** et vous communiqueront les **informations relatives à votre état de santé**. Ils assureront les relations avec votre famille et votre médecin traitant.

La Polyclinique de la Baie assure **une mission de formation** et dans ce cadre accueille des Infirmier(e)s et aides-soignant(e)s stagiaires. **Avec votre accord**, ils participent aux visites et aux soins sous **la responsabilité d'un professionnel de santé**.

## Le personnel

Une **équipe pluridisciplinaire** se tient à votre disposition durant votre séjour. Vous rencontrerez :

- **Les responsables des unités de soins** (Tenue blanche parement aubergine),
- **Les infirmier(e)s** (Tenue blanche parement bleu), assurant la continuité des soins en collaboration avec le médecin,
- **Les aides-soignant(e)s** (Tenue blanche parement violet), participant aux soins,
- **Les agents de service hospitalier** (Tenue blanche parement rouge et orange) veillant à votre confort hôtelier,
- **Les intervenants au bloc opératoire** (médecins, chef de bloc, infirmier(e)s et brancardiers) prenant en charge votre intervention,
- **Le personnel administratif** veillant à la qualité de votre séjour et effectuant la gestion administrative ;
- **La psychologue clinicienne, les diététiciennes, l'assistante de service social, les infirmières coordinatrices, les kinésithérapeutes, l'enseignant en activités physiques adaptées** qui interviennent en fonction de vos besoins et à votre demande.

Vous pouvez également être amené à rencontrer, selon vos nécessités, d'autres intervenants :

- **Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie** assurant la gestion et la préparation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles,
- **Le personnel technique** assurant la maintenance des locaux et équipements médicaux,
- **Les services médico-techniques** (stérilisation, laboratoire, radiologie...),
- **Les étudiant(e)s infirmier(e)s et aides-soignant(e)s ;**
- Vous identifierez vos interlocuteurs grâce à des badges indiquant leurs noms et leurs fonctions mais aussi par la couleur de leur tenue.





## Le plateau technique

**Plus de 60 praticiens** exercent leur spécialité à la Polyclinique de la Baie, assistés d'une équipe de personnel soignant, de service technique et administratif qui réunissent leurs compétences **pour votre sécurité et votre confort**. Les spécialités suivantes sont présentes à la **Polyclinique de la Baie** :

- **Pôle CHIRURGIE :**

- Orthopédie et traumatologie
- Digestive
- Vasculaire
- Viscérale et Gynécologie
- Urologie
- Maxillo-faciale
- ORL et cervico-faciale
- Plastique Reconstructrice et Esthétique
- Anesthésie Réanimation

- **Centre ÉPAULE MAIN**

- **Centre OPHTALMOLOGIE**

- **Pôle CANCÉROLOGIE**

- Radiothérapie
- Oncologie - Chimiothérapie
- Chirurgie

- **Accueil Médico-Chirurgical**

- Médecins Urgentistes

- **Médecins SPÉCIALISTES**

- Accueil Médico-Chirurgical - Urgentistes
- Hépto-Gastro-Entérologie
- Dermatologie
- Pneumologie
- Cardiologie
- Radiologie - Scanner - IRM
- Médecine Nucléaire - Scintigraphie
- Anatomo-Pathologie
- Laboratoire d'Analyses Médicales

- **Soins de Suite et Réadaptation**

- Polyvalent
- Obésité
- Dénutrition

## Quelques chiffres...

**42** lits de chirurgie, **7** Lits de Soins Continus post-opératoires,

**33** Places de Chirurgie Ambulatoire,

**29** Lits de Médecine (dont **7** Lits de soins Palliatifs),

**13** Places de Chimiothérapie

**41** Lits de SSR et **5** places d'hospitalisation de jour (Soins de Suite et Réadaptation Polyvalent et Nutrition)

**7** Salles d'opération et **2** salles d'endoscopie

Une salle de réveil (SSPI) équipée de **20** postes

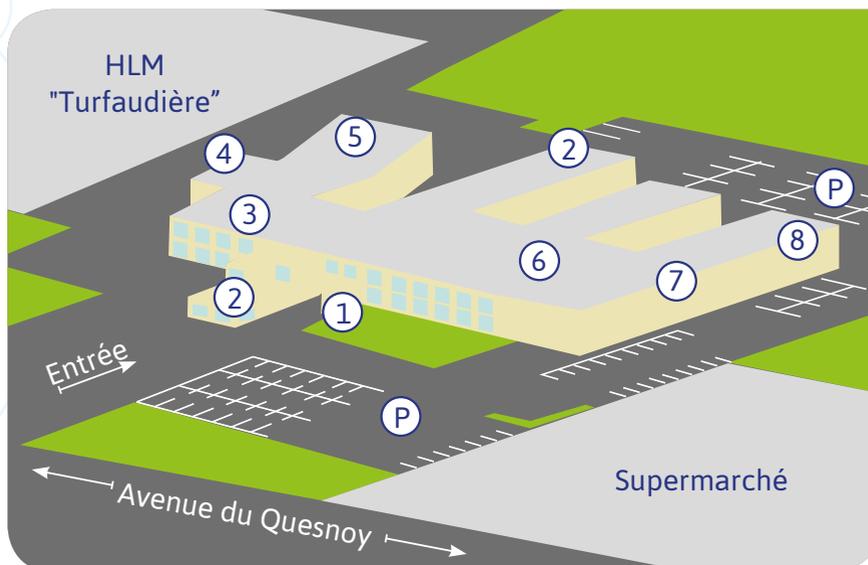
**376** places de Parking

**6** • Polyclinique de la Baie





## Plan d'accès



- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| ① Entrée                     | ⑤ Radiothérapie  |
| ② Consultations externes     | ⑥ Scintigraphie  |
| ③ Accueil Médico-Chirurgical | ⑦ Cardiologie    |
| ④ Imagerie médicale          | ⑧ Administration |

Les services d'hospitalisation sont situés à l'étage des différentes ailes.



# Pour bien préparer votre séjour

## La pré-admission

La pré-admission a pour objectif de **programmer votre séjour** et **limiter votre attente le jour de votre arrivée**.

**Elle a lieu le jour de la consultation pré-anesthésique**, vous serez accueilli(e) par la secrétaire du service de pré-admission à qui vous devrez présenter :

**Une pièce d'identité** (carte d'identité nationale, passeport, permis de conduire, livret de famille pour les enfants ..) ;

Votre **carte vitale** actualisée ou l'**attestation d'ouverture de vos droits** ;

**Votre carte de Mutuelle complémentaire** (attestation de prise en charge détaillant les prestations remboursées) ;

Si vous dépendez de la CMU, l'**attestation de prise en charge** ;

En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le **volet n°2 de la feuille d'accident du travail** ;  
si vous êtes bénéficiaire de l'article L 115 : **une feuille de votre carnet de soins**

si vous êtes un patient étranger issu d'un état de la communauté européenne, **la carte européenne**

C'est une étape essentielle qui détermine les conditions de votre séjour à la clinique et facilite vos formalités d'admission.

Vous y formulez vos choix relatifs aux prestations supplémentaires et serez informé(e) des tarifs en vigueur.

Vous pourrez rencontrer une infirmière de pré-hospitalisation à qui vous pourrez poser des questions sur votre hospitalisation et ses suites.

## La chambre particulière et le pack Hospi Pass

C'est à l'occasion de votre pré-admission que vous pouvez faire votre choix. La clinique vous propose des **chambres particulières** (tarifs affichés en pré-admission, admission) ou des **chambres à deux lits**. Nous mettons tout en œuvre pour **répondre à votre demande, dans la limite des places disponibles** le jour de votre arrivée. Vous aurez également la possibilité de simplifier votre séjour avec les prestations incluses dans le pack Hospi Pass (pour plus d'informations, s'adresser aux pré-admissions.)





## La consultation pré-anesthésique

**La consultation d'anesthésie a pour but d'évaluer le risque anesthésique et opératoire** en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Elle permet de vous informer et de vous rassurer en définissant la technique qui sera utilisée. Elle a lieu plusieurs jours avant l'intervention et est obligatoire.

C'est à cette occasion que vous rapporterez :

- la fiche d'intervention ou convocation
- l'information sur l'intervention et le consentement éclairé du patient (lu complété et signé)
- le questionnaire préalable à la consultation d'anesthésie (lu complété et signé)
- la photocopie des ordonnances de votre traitement en cours
- la photocopie du dernier bilan sanguin réalisé et votre carte de groupe sanguin
- la photocopie du dernier bilan et ou courrier cardiologique

## Le jour de votre arrivée

**Présentez-vous à l'accueil, une feuille d'admission vous sera remise et l'hôtesse d'accueil vous dirigera vers le service de soins.**

Une fois installé(e), un(e) infirmier(e) vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins, et vous indiquera l'heure de votre intervention.

## Documents à ne pas oublier lors de votre entrée

- La feuille d'approbation du patient lue, complétée et signée;
- L'autorisation d'opérer pour les mineurs ou majeurs incapables lue, complétée et signée;
- Les examens biologiques, cardiologiques et ou radiologiques demandés par le chirurgien et l'anesthésiste ;
- Une pièce d'identité (carte d'identité nationale, passeport, permis de conduire, livret de famille pour les enfants ..) ;
- Votre carte vitale actualisée ou l'attestation d'ouverture de vos droits ;
- Votre carte de Mutuelle complémentaire (attestation de prise en charge détaillant les prestations remboursées) ;
- Si vous dépendez de la CMU, l'attestation de prise en charge ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, pièce justificative ;
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L 115 : une feuille de votre carnet de soins
- Si vous êtes un patient étranger issu d'un état de la Communauté Européenne, la carte européenne.



## Service de chirurgie ambulatoire

La Polyclinique de la Baie poursuit le développement de son unité ambulatoire pour permettre **une prise en charge plus adaptée et moins contraignante pour le patient.**

Ce service accueille les patients dans des chambres équipées d'un lit ou de 1 à 4 fauteuils. Vous serez orienté(e) selon le type d'intervention et d'anesthésie que vous allez subir.

Selon votre état de santé et l'intervention, vous serez amené(e) à rejoindre le salon de repos avant votre sortie.

## La RRAAC (Réhabilitation Rapide Améliorée Après Chirurgie)

C'est une approche qui vise à ce que le patient devienne acteur de ses soins tout au long de sa prise en charge (de la première consultation avec un praticien jusqu'à son retour à domicile) en vue d'un rétablissement précoce de ses capacités après une intervention chirurgicale.

Le patient a un rôle actif dans la démarche, l'information pré-opératoire et son adhésion sont donc indispensables à la réussite de ce programme

La consultation pré-opératoire est effectuée par un(e) infirmi(è)re en plus de la consultation qui se déroule avec le chirurgien et l'anesthésiste. Cet échange permet de faire des précisions éventuelles et d'anticiper la préparation de la sortie ainsi que son accompagnement.

## La préparation à l'intervention

> **La prémédication, la préparation cutanée du site opératoire ou d'autres préparations sont nécessaires à votre intervention.**

Le savon antiseptique vous a été prescrit par votre chirurgien lors de la consultation .

- **Si vous êtes hospitalisé(e) et entrez la veille de l'intervention.** Vous prendrez 1 douche chez vous avant de quitter votre domicile et une 2<sup>nd</sup>e sera prise dans le service de soins.
- **Si vous entrez le jour de l'intervention ou si vous êtes programmé(e) en ambulatoire.** Vous prendrez 2 douches :

- La première la veille de votre intervention
- La seconde juste avant de quitter votre domicile.

Vous devrez vous habiller avec des vêtements récemment lavés.

Avant le départ au bloc, ne gardez ni sous-vêtements, ni maquillage, ni vernis à ongles, ni bijoux (piercing y compris), ni prothèses dentaires ou auditives (utiliser les boîtiers prévus à cet effet), ni lunettes / verres de contact..



## Le bloc opératoire

Un **brancardier** vous conduira de votre chambre au bloc opératoire. Vous y serez accueilli(e) par un(e) infirmier(e) et le médecin anesthésiste qui vous installeront en salle d'opération.



## Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en **SSPI (Salle de Surveillance Post Interventionnelle)** une équipe soignante assurera votre surveillance post-opératoire et prendra en charge votre douleur.

Certaines interventions nécessitent une hospitalisation pendant quelques jours dans une chambre de **soins continus post-opératoires**. Votre médecin vous informera de cette éventualité.

## Le suivi des soins

**Votre praticien organise votre traitement post-opératoire.** Au cours des visites il devancera certainement la plupart de vos questions. Toutefois, **demandez-lui les précisions nécessaires.** N'hésitez pas non plus à questionner l'infirmière et la responsable de service. Une infirmière stomathérapeute peut être sollicitée pour toute question relative aux stomies digestives et urologiques.

**Vous pouvez également demander** à rencontrer la psychologue, la diététicienne et l'assistante de service social présentes dans l'établissement.

## La sortie

Votre médecin, en relation avec l'infirmière responsable du service, **décide du jour et de l'heure de votre sortie.**

**Un(e) infirmier(e) vous remettra votre dossier de sortie :** radiographies, ordonnances (médicaments, soins à domicile), rendez-vous éventuels (consultations et examens), arrêt de travail et bon de transport (si nécessaires).

**Veillez vous présenter à l'accueil avant de quitter la Polyclinique.**

## L'ambulance ou le taxi

Si votre médecin vous prescrit un **transport sanitaire**, vous pouvez appeler ou faire appeler une ambulance ou un taxi VSL de votre choix ; dans tous les cas, **informez-en un(e) infirmier(e).**

## VIVALTO DOM

VIVALTO DOM est une structure de coordination qui vous permet de poursuivre vos soins à domicile à la suite d'une hospitalisation.

Si le médecin qui vous suit dans le service où vous êtes hospitalisé(e) vous prescrit un dispositif médical (pompe pour la nutrition, pousse-seringue...), VIVALTO DOM le met à votre disposition en assurant le suivi. Votre médecin traitant est informé de l'organisation. Les infirmier(e)s de l'équipe mobile de VIVALTO DOM prennent le temps de vous rencontrer dans le service bien avant votre sortie.

Échangeant également régulièrement avec les infirmier(e)s du service, ils s'adaptent à votre rythme pour vous permettre de vous approprier ce nouveau dispositif et préparer votre sortie.

Parallèlement, les infirmier(e)s de VIVALTO DOM prennent contact avec vos infirmier(e)s libéraux(ales) pour préparer le retour à domicile et les former si besoin. VIVALTO DOM organise avec vous votre retour :

- Les soins mais aussi les aides humaines (aides à domicile, aides-soignant(e)s pour la toilette...),
- L'adaptation du logement avec l'installation d'un lit médicalisé par exemple. L'assistante du service social de l'équipe établit un plan d'aides et met en place des dossiers d'aides financières si besoin.

C'est une prise en charge globale, nécessaire pour assurer la continuité entre la clinique et votre domicile. Des astreintes ont lieu 7 j/ 7j et 24 h /24h.

## Soins de suite et réadaptation Polyvalent et Nutrition (Obésité - Dénutrition)

Si votre médecin vous conseille un séjour en soins de suite et réadaptation, ce séjour doit être signalé impérativement dès la consultation, au plus tard lors de la pré-admission.

La Polyclinique de la Baie possède un service de SSR :

- Polyvalent : Cette unité est destinée à accueillir les patients nécessitant des soins de suite après une hospitalisation pour maladie ou une intervention. L'équipe soignante et l'équipe hôtelière assurent un séjour personnalisé aux patients dans un environnement médicalisé pour les aider à retrouver une autonomie et un bien-être de vie.
- Nutrition (Obésité - Dénutrition) : Cette unité est destinée à accueillir les patients ayant des problèmes de nutrition, dénutrition ou obésité, en hospitalisation complète ou hospitalisation de jour. Des ateliers thérapeutiques animés par un médecin nutritionniste, une diététicienne, une psychologue, des kinésithérapeutes et un enseignant en activité physique adaptée, sont proposés aux personnes présentant des troubles nutritionnels.



# Le séjour de A à Z

**A**

## **Accompagnants**

Vos visiteurs et accompagnants peuvent prendre les repas avec vous. Si vous êtes en chambre seule, votre accompagnant peut également obtenir un lit pour la nuit. En chambre double, merci, pour le confort de votre voisin, de limiter vos visites, notamment le soir.

## **Analyses**

Les analyses de biologie médicale sont réalisées par le laboratoire LBM AMBIO.

## **Animaux**

Les animaux sont interdits dans l'établissement.

## **Ascenseurs**

Pour leur sécurité, l'usage des ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

**B**

## **Bus**

La Polyclinique de la Baie est desservie par la ligne de bus MANEO. Une navette dessert tous les après-midi du lundi au vendredi la Polyclinique depuis la place Littré.

**C**

## **Cafétéria**

Une cafétéria est à votre disposition au rez-de-chaussée et pour une prestation dans votre chambre (poste 6278), vous pourrez y trouver des boissons chaudes ou froides, des confiseries, de la restauration rapide, des journaux, magazines et autres articles.

## **Chambre**

Toutes nos chambres sont équipées d'un cabinet de toilette avec WC et + ou - une douche, de rangements et d'une télévision (service payant).

## **Coffre-fort**

Un coffre-fort est à votre disposition pour vos objets de valeur. Renseignez-vous auprès de l'accueil ou de l'équipe soignante. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos objets personnels non déposés au coffre.

## **Courrier**

Le courrier est distribué chaque jour. Pour expédier votre courrier, confiez-le au personnel de service ou déposez-le à l'accueil. Le départ du courrier a lieu à 15 H.

## **Culte**

Durant votre séjour à la Polyclinique, vos croyances seront respectées et vous pouvez demander la venue d'un ministre de votre culte. Il existe une aumônerie catholique qui vous rend visite selon vos souhaits.

**F**

## **Flours**

Pour des raisons d'hygiène les plantes sont interdites dans l'établissement. Selon la nature de votre intervention, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être déconseillée. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

**H**

## **Hospi Pass**

Des prestations peuvent vous être proposées afin de faciliter votre séjour. Si vous souhaitez bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission ou admission.



- H** **Hôtesse d'accueil**  
Lors de votre arrivée, présentez-vous à l'accueil de la clinique, l'hôtesse présente dans le hall vous dirigera et orientera aussi vos visiteurs.
- J** **Jouets**  
Parents, n'oubliez pas de confier à vos enfants leur jouet préféré.
- Journaux**  
En semaine, vous pouvez acheter des journaux et magazines à la cafétéria.
- L** **Linge**  
Vous allez avoir besoin de serviettes et d'un nécessaire de toilette, de vêtements de nuit, d'une robe de chambre, de pantoufles. Préparer votre bagage en fonction de la durée de votre séjour.
- M** **Médicaments**  
Apportez votre traitement en cours que vous remettrez à l'infirmier(e). Aucun médicament non validé par les Médecins de la Polyclinique ne sera administré au patient. En effet, certains médicaments sont arrêtés temporairement car ils sont incompatibles avec l'intervention ou l'anesthésie.
- N** **Numéro utile**  
Si vous souhaitez contacter l'accueil à partir du poste téléphonique de votre chambre, composez le 5. (voir aussi en dernière page)
- O** **Objets de valeurs**  
Nous vous déconseillons de venir avec des objets de valeur et des espèces. La Direction de la clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Un coffre-fort est à votre disposition. Renseignez-vous auprès de l'équipe d'accueil lors de votre arrivée ou auprès de l'équipe soignante.
- P** **Parkings**  
La clinique met à votre disposition des places de stationnement. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation d'urgence des pompiers et aux personnes handicapées. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.
- Prothèse**  
Si vous portez une prothèse dentaire ou auditive, des lunettes ou des verres de contact, veuillez en informer le personnel soignant afin qu'il la dépose dans un boîtier prévu à cet effet avant votre départ pour le bloc opératoire. Vous devez impérativement utiliser ces boîtes, la Polyclinique de la Baie décline ainsi toute responsabilité en cas de perte.
- Q** **Questionnaire de satisfaction**  
Merci de compléter le questionnaire et de le déposer lors de votre départ au secrétariat. Vous pouvez également l'adresser par courrier à la Direction de la Polyclinique.
- R** **RRAAC**  
Réhabilitation Rapide Améliorée Après Chirurgie.



## **R** Repas

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- petit déjeuner à partir de 7h30
- déjeuner à partir de 12h00
- dîner à partir de 18h30

Dans le service SSR, les repas peuvent être pris dans la salle à manger dans le service. A chaque repas, vous pouvez choisir entre deux menus ou opter pour les plats proposés sur la carte de remplacement.

Merci de signaler à l'équipe soignante tout régime alimentaire particulier.

## **S** Sécurité incendie

La clinique respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie. En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel et les consignes affichées dans votre chambre.

## **T** Tabac et cigarette électronique

La clinique est un établissement de santé, et par conséquent un lieu public. A ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement (conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006).

### **Téléphone**

Nous vous demandons de ne pas utiliser votre téléphone portable dans l'enceinte de l'établissement (risque d'interférence avec les dispositifs médicaux - circulaire du 9/10/95). Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Afin de bénéficier de ce service payant veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission ou admission.

### **Télévision**

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. Afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission ou admission.

## **V** Visites

Les heures de visite sont de 11 H à 21 H, mais recommandez à vos parents et amis :

- de penser à votre repos et à celui de votre voisin ;
- d'éviter les visites de groupe et trop longues
- de sortir pendant les soins et la visite du médecin
- d'observer le silence dans les couloirs
- de ne pas amener de trop jeunes enfants

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, informez l'infirmier(e) du service qui fera le nécessaire.

## **W** Wifi

Pour bénéficier de ce service payant, merci d'en faire la demande lors de votre pré-admission ou admission.



# Les droits et informations

## Information

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé (Article L.1111-2 de la loi du 4 mars 2002)

Cette **information** porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Si postérieurement à votre prise en charge, des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé(e).

Les médecins et les équipes soignantes se tiennent à votre disposition pour fournir l'ensemble de ces informations.

Le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le respect du **secret professionnel**.

## Consentement du patient

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

## La personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous offre la possibilité de désigner **une personne de confiance**. Cette personne est librement choisie et pourra, selon vos souhaits, vous **accompagner pour toutes vos démarches à la clinique** et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information et d'exprimer vous-même votre volonté.

Sa **désignation** se fait par écrit en remplissant la feuille prévue à cet effet et est révocable à tout moment.

**NB : La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir et elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place. Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.**

La **personne à prévenir** pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

## Les directives anticipées

En application de la « **loi Léonetti** » du 22 avril 2005, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

## Les droits de la personne

**Le respect de la dignité** : Vous avez le droit au respect de la dignité notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

**La confidentialité** : L'établissement s'engage à vous garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité des informations personnelles tout au long de votre séjour.

**La non divulgation de votre présence, l'anonymat** est possible au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission.

## Le don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. La loi « **bioéthique** » du 6 août 2004 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considéré comme consentante.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Une information complémentaire peut vous être procurée sur cette possibilité en vous adressant aux cadres de soins de l'établissement.



Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, adressez-vous à la Responsable du Services de Soins ou bien sur le site du ministère :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Quelle que soit votre position (opposition à tout prélèvement ou favorable au prélèvement), n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

Pour plus d'informations : [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)  
N°vert : 0 800 20 22 24 | [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

## CDU

### > (Commission Des Usagers)

En application du décret n° 2016 - 726 du 1<sup>er</sup> juin 2016, il est instauré au sein de l'établissement, une **commission des usagers**. Celle-ci est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de la prise en charge. À ce titre, deux représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour une durée de 3 ans.

**COMPOSITION DE LA CDU** : voir feuille jointe au livret d'accueil

## Votre dossier médical

**Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement.** Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande par écrit auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées **ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum**

**de quarante huit heures** après votre demande **mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.** Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez d'obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

**Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans** à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## L'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.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité, cette mesure est garante de votre sécurité.

## La protection des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur ait le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise

de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité.

Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

## La protection des majeurs sous tutelle

Concernant le majeur sous tutelle, le médecin doit requérir l'avis du tuteur pour réaliser un acte chirurgical. Le praticien doit cependant informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire participer, dans la mesure du possible à la prise de décision le concernant. (loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs).



## La confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques<sup>(1)</sup>.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique). <sup>2</sup> (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Information, aux fichiers et aux libertés).



## Examen des plaintes et réclamations

**Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au responsable du service.**

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser un courrier écrit à la Direction de l'Etablissement ou de voir votre réclamation consignée par écrit aux mêmes fins (vous recevrez alors sans délai, copie du document ainsi réalisé).

La direction répondra à votre réclamation dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement. Vous pouvez saisir le médiateur médecin **dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.**

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, **ils peuvent simultanément être saisis.** Vous serez reçu(e) par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé(e). A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur. Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

**Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré(e) si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :**

- des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- des recommandations tendant à ce que vous soyez informé(e) des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez (Possibilité de saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI : 36, Avenue du Général de Gaulle, Tour Gallieni II, 93170 BAGNOLET Tél : 01.49.93.89.20 Fax : 01.49.93.89.30)
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

**Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, la direction de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.**

## Questionnaire de satisfaction

Soucieux d'améliorer sans cesse nos prestations et vos conditions de séjour au sein de notre Etablissement, nous vous remettons à la fin de votre hospitalisation un questionnaire de satisfaction. **Merci de le déposer au bureau des sorties ou de l'envoyer à l'aide de l'enveloppe fournie afin que nous puissions prendre en compte votre avis.**

# La Charte de la personne hospitalisée

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

## Article 1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

## Article 2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements, 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.

## Article 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.

## Article 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.

## Article 5

Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

## Article 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.

## Article 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.

## Article 8

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

## Article 9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales, sociales qui la concernent.

## Article 10

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.

## Article 11

La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation **des préjudices qu'elle estimerait avoir subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.**

*La charte du patient est également disponible à l'intention des malvoyants, en version braille. Merci de bien vouloir vous renseigner à l'accueil.*



# La Démarche Qualité

## Certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire pour tout établissement de santé et est renouvelée tous les 4 ans.

Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, le manuel de certification, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Cette procédure a pour objectifs :

- d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient ;
- de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration ;
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats

La prochaine visite de certification se déroulera en juin 2017. Les rapports de certification sont consultables sur le site de la (HAS) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## Indicateurs de Qualité

La HAS et le Ministère de la Santé sont engagés depuis plusieurs années dans la généralisation d'indicateurs de qualité. Ces indicateurs portent sur :

- la lutte contre les infections nosocomiales
- la qualité de la prise en charge

Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans le hall d'accueil ou consultables sur le site du Ministère de la Santé [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Les vigilances

**La matériovigilance** a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux.

**L'hémovigilance** : la sécurité transfusionnelle est assurée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) ; il assure la mise en œuvre du programme de sécurité transfusionnelle, organise le suivi et la veille sanitaire.

**La pharmacovigilance** a pour but l'identification, l'évaluation et la prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché.

**L'infectiovigilance** a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation. Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales) assure cette surveillance.

**L'identitovigilance** a pour objet la surveillance et la gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients tout au long de leur prise en charge et de leur parcours dans l'établissement.



# La lutte contre la douleur

À la Polyclinique de la Baie, les équipes soignantes se sont engagées à prendre en charge votre douleur, à l'évaluer, à la soulager et à vous donner toutes les informations utiles.

De manière à optimiser cette prise en charge, notre établissement s'est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Les travaux de cette instance ont pour but de coordonner les actions au niveau de tous les services de l'établissement et de fournir aux soignants les moyens nécessaires au traitement optimal de la douleur. L'ensemble du personnel soignant est formé à la prise en charge de votre douleur.

## La douleur n'est pas une fatalité

La prise en charge de la douleur est une **préoccupation quotidienne** de nos équipes soignantes.

Avant l'intervention chirurgicale vous serez informé(e) sur les possibilités d'apparition de la douleur et sur les moyens de la traiter.

## Traiter la douleur, c'est possible

Si vous avez mal, prévenez immédiatement les équipes afin de mieux vous soulager. Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur.

## Votre participation est essentielle

Chacun réagit de façon différente à la douleur, vous seul(e) pouvez la décrire. Plus vous nous donnerez d'**informations** sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Nos équipes soignantes sont à votre **écoute**.

## Évaluer votre douleur

A tout moment, vous avez la possibilité d'exprimer l'importance de votre douleur à l'aide de l'échelle numérique. Vous donnerez une note « *quantifiant* » votre douleur entre 0 et 10 : **0 absence de douleur, 10 niveau maximal de la douleur**. Avant votre intervention, l'infirmière vous expliquera son utilisation.

**Nos équipes évalueront votre douleur de façon systématique et régulière** au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

## Les médicaments...

Les médicaments contre la douleur sont des **antalgiques**. Ces médicaments soulagent la douleur même s'ils ne la suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté en fonction de la nature et de l'intensité de votre

douleur. La **morphine** et ses dérivés sont des antalgiques puissants. Elle fait partie des médicaments recommandés par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

## ... et leurs différentes utilisations

En salle de réveil, lorsque vous êtes encore endormi(e), les antalgiques sont le plus souvent administrés par perfusion.

Dans le service d'hospitalisation, si votre médecin vous prescrit de la morphine, ce médicament pourra être administré :

- par **injection sous cutanée**,
- à l'aide d'une pompe, appelée **pompe PCA**. Cette pompe vous permet d'adapter vous-même les doses en fonction de la douleur ressentie.
- par **voie orale** dès que vous pouvez avaler.

Les **anesthésiques locaux** peuvent être utilisés pour vous soulager par voie péridurale ou à l'aide de cathéters périmerveux.

Les **antalgiques** ont parfois des inconvénients tels que les nausées, la constipation, la somnolence mais ceux-ci peuvent être corrigés rapidement. Il est important de les signaler dès leur apparition.



## Les autres moyens de traiter la douleur

Les **soins de kinésithérapie** et les applications de **poche de glace** pourront vous soulager efficacement. Comme les médicaments, ces traitements seront personnalisés.

## Les conseils à suivre

Le **calme**, le **repos** peuvent améliorer votre qualité de vie et ainsi diminuer votre douleur. **Respirez calmement et relaxez-vous.**





# La lutte contre le risque infectieux

## La prévention

En 2007, les infections nosocomiales (IN) deviennent un sous-ensemble des infections associées aux soins. Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

L'infection nosocomiale est l'infection associée aux soins contractée dans un établissement de santé.

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible d'en limiter la fréquence et la gravité par le respect de certaines règles d'hygiène avant, pendant et après votre séjour. Votre coopération est donc indispensable.

Vous devez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillés lors de la consultation chirurgicale (douches pré-opératoires, ...).

## Les moyens mis en place

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, l'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Le CLIN travaille en coordination avec la Commission des Anti-Infectieux et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) constitué d'un médecin, d'un pharmacien, des cadres de soins et d'infirmières référentes en hygiène.

Dans le cadre de son programme annuel, le CLIN :

- organise et coordonne la prévention et la surveillance des infections nosocomiales ; dans ce cadre, il participe à des enquêtes au niveau national et régional
- élabore en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) les protocoles portant sur le déroulement des soins et l'hygiène

- participe à la formation des équipes soignantes et à l'évaluation des pratiques professionnelles
- rédige chaque année un bilan d'activité qui permet d'alimenter le tableau de bord des indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales : score ICALIN (Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales), score ISCHA (Indice de consommation de solutions hydro alcooliques), score ICATB (Indice composite de bon usage des antibiotiques), Surviso (Indicateur de la surveillance des infections du site opératoire).

Les résultats des indicateurs sont affichés dans le hall d'accueil ou consultables sur le site du Ministère de la Santé [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

# Les autres instances

## Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

Il est constitué par des chirurgiens, des anesthésistes, du pharmacien, des cadres soignants et des infirmières.

**Il a pour mission d'améliorer la qualité de la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles.**

Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux, en relation avec les différentes instances, notamment le CLUD, le CLIN.

La Polyclinique de la Baie a signé un contrat de bon usage des médicaments et des produits de santé avec l'ARS.

Si vous suivez habituellement un traitement, n'oubliez pas de le signaler dès la consultation d'anesthésie.

Pensez à apporter vos dernières ordonnances de médicaments constituant vos traitements en cours lors de la consultation d'anesthésie, mais également lors de votre hospitalisation.

Il est possible que le chirurgien ou l'anesthésiste modifie ou change votre traitement. Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin.

Les médecins, infirmières et pharmaciens sont à votre disposition. A votre demande, ils vous donneront les explications pour la bonne conduite de votre traitement.

## Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Ce comité a pour mission de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement. Il a pour mission de participer à l'amélioration de la restauration, de prendre en compte les troubles nutritionnels (dénutrition, obésité...) et d'aider à l'harmonisation des pratiques professionnelles ainsi qu'à la formation des personnels.

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

## Le groupe de réflexion éthique

L'éthique est une réflexion qui vise à favoriser le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

Le groupe de réflexion éthique de la Polyclinique de la Baie est un lieu de dialogue, de réflexion et d'information sur des situations par nature difficiles. Il a un rôle de conseil et de pédagogie.

Concernant la pratique des soins, il suscite aussi le partage des valeurs et de l'engagement professionnels. Il permet aux professionnels de s'interroger sur les attentes des patients et des familles.

Des professionnels, mais aussi un représentant des usagers, participent à ce groupe.

# Mémo

## Numéros utiles

### • En interne

Accueil et standard : **5**

Cafétéria : **6278**

SSR (Service de Soins de Suite et de Réadaptation) : **02 33 68 62 10**

### • En externe

• Vivalto DOM :

**02 33 68 62 92**

• Centre de rééducation le Normandy - Granville :

**02 33 90 33 33**

• HAD – Avranches – Granville :

**02 33 91 52 58**

• Centre Médico-social Avranches :

**02 33 89 27 60**

• Caisse Primaire d'Assurance Maladie :

**3646**

• Caisse d'Allocations Familiales Avranches :

**08 10 25 50 10**

• CLIC de l'Avranchin (Centre local d'information et coordination pour personnes Agées et handicapées) :

**02 33 68 21 35**

Notez tout,

pour ne rien oublier!

## Le Groupe VIVALTO SANTÉ en quelques chiffres

- Plus de **250 000** séjours/an
- Plus de **3 100** lits et places
- Près de **4 400** collaborateurs
- Plus de **1300** praticiens

*(Source PMSI à fin 2015, séjours hors endoscopies)*

# Le Groupe VIVALTO SANTÉ

## Pôle régional Normandie

**Avranches** : Polyclinique de la Baie

**Rouen** : Clinique de l'Europe

**Bois-Guillaume** : Clinique Saint Antoine

**Saint-Aubin-sur-Scie** : Clinique Mégival

## Pôle régional Île-de-France

**Le Port Marly** : Centre Hospitalier Privé de l'Europe

**Paris** : Clinique Victor Hugo

**Saint Cloud** : Clinique du Val d'Or

**Osny** : Centre Hospitalier Privé Sainte Marie

## Pôle régional Rhône-Alpes

**Annecy** : Clinique Générale Annecy

**Rillieux** : Polyclinique Lyon-Nord

## Pôle régional Bretagne - Pays de Loire

**Saint-Grégoire** : Centre Hospitalier Privé

**Cesson-Sévigné** : Hôpital Privé Sévigné

**Châteaubriant** : Clinique Sainte Marie

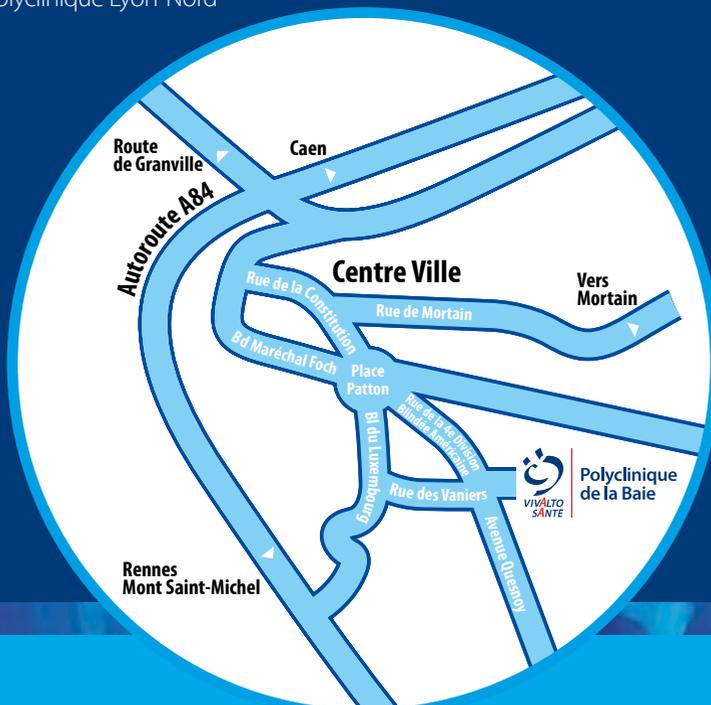
**Noyal-Pontivy** : Polyclinique de Kerio

**Nantes** : Clinique Sourdille

**Saint-Malo** : Clinique de la Côte d'Émeraude

**Dinan** : Polyclinique du Pays de Rance

**Brest** : Clinique Pasteur-Lanroze  
et Cliniques Kéraudren-Grand Large



## Polyclinique de la Baie

1, avenue du Quesnoy - 50300 Saint Martin des Champs

Tél. : 08 26 55 50 05 - Fax : 02 33 68 60 10

Site : [www.polyclinique-delabaie.com](http://www.polyclinique-delabaie.com)