CLINIQUE du PRÉ

Une seule exigence, l'excellence

Livret d'accueil

Bienvenue

« Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous allez bientôt entrer à la Clinique du Pré. Les Médecins, le personnel soignant, administratif et technique veilleront à vous accueillir, ainsi que votre famille, dans les meilleures conditions de sécurité et de confort. Nous mettons nos compétences au service de votre confiance, et vous assurons dès maintenant de notre entier dévouement.

La Direction, les Médecins et le Personnel »

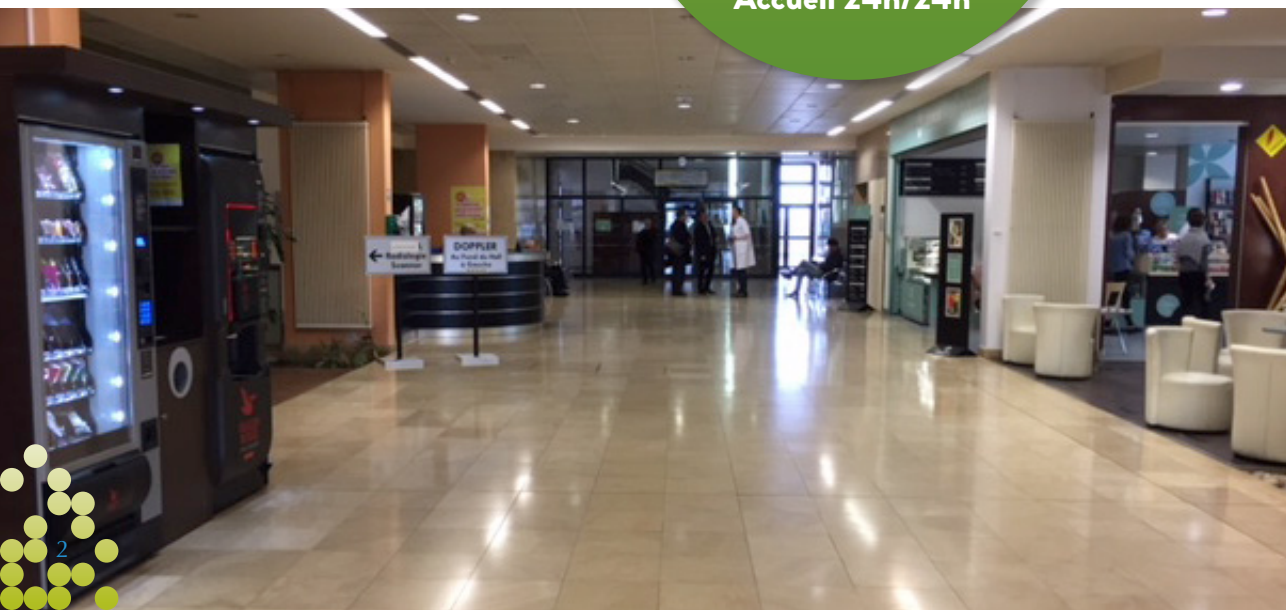
02 43 775 775

De 7h à 19h
du lundi au vendredi

De 9h à 18h le samedi

De 10h à 18h le dimanche
et jours fériés

Accueil 24h/24h



Sommaire

Présentation de la Clinique du Pré 4

Le parcours de prise en charge 6

L'hospitalisation 13

Après l'hospitalisation 17

Une équipe pluridisciplinaire 19

La sécurisation des parcours 20

Nous prenons soins de votre séjour 22

Le bionettoyage 24

Mes droits et devoirs 26

Plan de la clinique 29

Présentation de la Clinique du Pré

La Clinique du Pré est un établissement de santé privé situé au Mans (Sarthe) qui prend en charge annuellement, 24 000 patients, dont 12 000 en chirurgie ambulatoire, et réalise environ 4 500 actes externes.

Nos spécialités

- Chirurgie Urologique
- Explorations gastro-entérologiques
- Chirurgie digestive et thoracique
- Chirurgie orthopédique et du rachis
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Chirurgie ORL
- Chirurgie ophtalmologique
- Centre SOS Mains
- Anesthésie-Réanimation

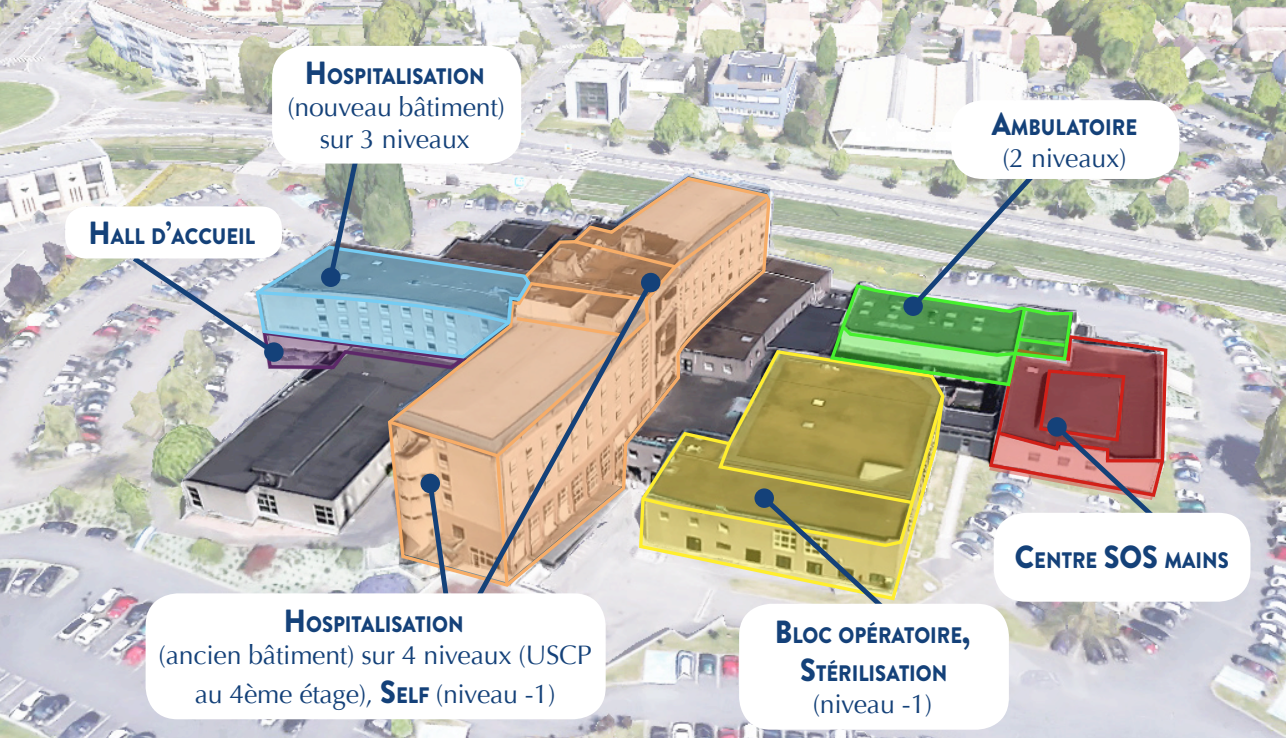
La Clinique propose également des prises en charge spécifiques qui permettent une approche globale et personnalisée.
Elle dispose d'un centre de prise en charge du surpoids et de l'obésité.

La Clinique propose également des consultations externes en :

- Douleur chronique
- Médecine Physique et de Réadaptation
- Neurologie

Nos prises en charge spécifiques

- Cancérologie (Cocon)
- Surpoids et Obésité (Chrysalide)
- Douleur (Dolce)
- Plaies et cicatrisation (Peau & Cie)
- Incontinence (Perinaos)



La Clinique du Pré en quelques chiffres

- **165** lits de chirurgie
- **12** lits de surveillance continu
- **40** places de chirurgie ambulatoire
- Une prise en charge de médecine hospitalisation de jour
- **17** salles d'interventions et d'examens
- Une prise en charge de soins externes
- **1** salle dédiée à la lithotripsie
- **1** salle d'angiographie numérisée
- **1** plateau technique
- **1** Salle de Surveillance Post - Interventionnelle
- **1** service de stérilisation centrale

Un service « Accueil 24h/24h » accueille les patients orientés par le médecin traitant ainsi que les patients ayant subi une intervention à la Clinique du Pré. L'établissement participe à la permanence des soins départementale dans le domaine de la main et de la chirurgie vasculaire.

Une unité de surveillance continue polyvalente (12 chambres) est dédiée aux patients dont la prise en charge le nécessite. Son admission relève de la décision conjointe entre l'anesthésiste réanimateur et le médecin référent du patient, au regard de la prise charge spécifique liée à la pathologie. Cette unité permet la surveillance rapprochée et optimale du patient ; l'équipe médicale et paramédicale met tout en œuvre pour que son séjour soit le plus court possible.

Le Centre SOS Mains, est reconnu par la FESUM (Fédération Européenne des Services d'Urgence de la Main).

La Clinique du Pré travaille en collaboration avec un laboratoire de biologie médicale ainsi qu'un service d'imagerie médicale, intégrant scanner, IRM et IRM ostéoarticulaire.

L'établissement investit en continu afin de proposer des équipements innovants dans les différentes spécialités.

MEMENTO DE MON SEJOUR

Nom : ……. Prénom : ……

Intitulé de mon intervention :

……

Prévue le : …… /……/…… Par :Dr ……

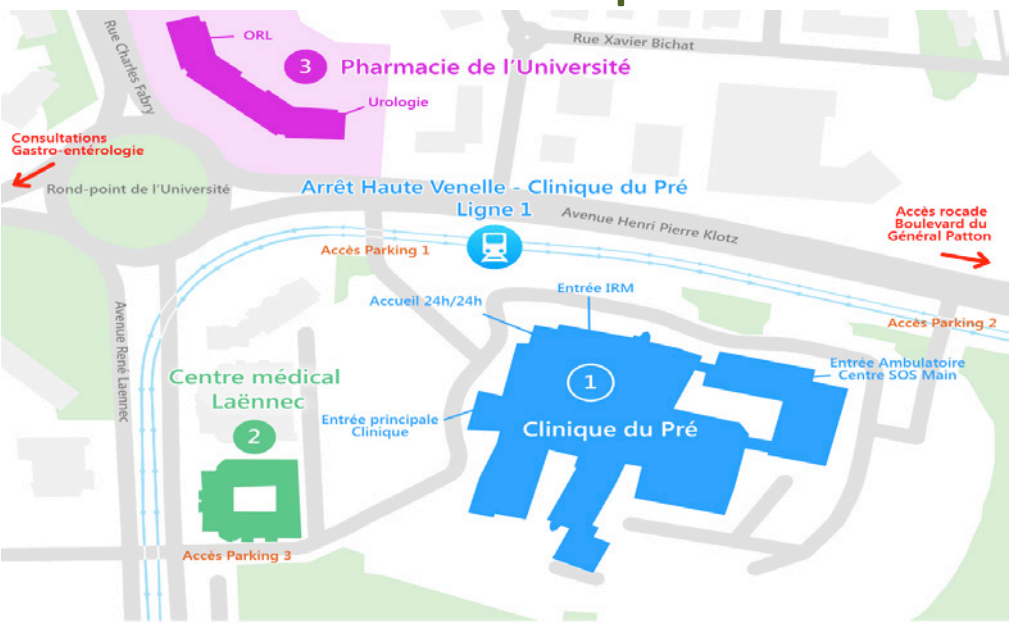
Date prévisionnelle d'entrée : …… /……/…… à ……h……

Date prévisionnelle de sortie : …… /……/…… à ……h……

Type de séjour : ❒ Hospitalisation conventionnelle ❒ Hospitalisation ambulatoire

Dans le cas d'un séjour <u>en ambulatoire</u>, un professionnel de la Clinique du Pré vous contactera par téléphone la veille de l'intervention. Les consignes essentielles au bon déroulement de votre prise en charge et votre heure d'entrée vous seront communiquées.

Accès à la Clinique du Pré



1 Clinique du Pré
- Accueil / Admissions
- Centre de l'obésité (Chrysalide)
- Consultations et soins externes
- Consultations viscérales et thoraciques
- Hospitalisation et ambulatoire
- IRM
- Radiologie
- Scanner
- SOS main

2 Centre médical Laënnec
- Consultations :
- Anesthésie-Réanimation
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie vasculaire
- Laboratoire d'analyses
- Laboratoire bactériologique

3 Pharmacie de l'Université
- Consultations :
- ORL et Urologie

Merci de bien suivre les étapes suivantes, elles sont nécessaires à votre prise en charge.
Une étape non réalisée peut retarder votre intervention

ETAPE 1 : Dès ma sortie de consultation avec le chirurgien

Je prends rendez-vous avec l'anesthésiste dès ma sortie de consultation avec le médecin
Tél : 02.43.77.54.45

Je me rends au service des admissions de la clinique réaliser ma réservation de chambre

J'apporte les documents suivants :

- Ma carte d'identité ou mon passeport
- Ma carte vitale
- Ma carte de mutuelle
- Si nécessaire, ma feuille d'accident de travail ou de maladie professionnelle

ETAPE 2

Je réalise les bilans sanguins demandés avant la consultation avec l'anesthésiste

ETAPE 3 RDV de pré-anesthésie prévu le : ……/……/……à ……h……

Pour ma consultation avec l'anesthésiste, je me présente au Centre Médical Laënnec situé face à la clinique (cf : plan au dos). J'apporte les documents suivants :

- **L'ordonnance de mon traitement en cours datant de moins de trois mois (Très important)**
- Mes résultats d'examens (Radio, IRM, Scanner, Analyses sanguines, …) même si le spécialiste les a déjà consultés.
- Ma carte de groupe sanguin

ETAPE 4

Je réalise les bilans sanguins et les examens prescrits en consultation de pré-anesthésie et les imageries prescrites par le chirurgien, une semaine avant la date de mon intervention

ETAPE 5 : Le jour de mon entrée

J'apporte l'ensemble des documents suivants que je remettrai à l'infirmier :

- Le consentement éclairé remis par le chirurgien, complété et signé
- Le consentement éclairé remis par le médecin anesthésiste, complété et signé
- L'ordonnance de mon traitement en cours ainsi que mes médicaments dans leurs boites
- Mes résultats d'examens (Radio, IRM, Scanner, Analyses sanguines,…) même si le spécialiste les a déjà consultés.
- Ma carte de groupe sanguin
- La **fiche de renseignements** (expliquée lors de la préadmission) dûment remplie :

Pour les mineurs : la signature des deux parents est obligatoire sur ce formulaire, ainsi que sur les consentements

Pour les majeurs sous tutelle et sous curatelle renforcée : la signature du tuteur/curateur est obligatoire si le patient ne possède pas les facultés mentales pour prendre les décisions concernant sa santé.

Pré-Admission

J'apporte :

- **L'ordonnance de mon traitement médicamenteux en cours datant de moins de 3 mois** *(très important)* ;
- Mes résultats d'examens (radio, IRM, scanner, analyses sanguines, électrocardiogramme, consultation de cardiologie ...) ;
- Ma carte de groupe sanguin ;
- Ma pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité) ;
- Ma carte vitale **mentionnant qu'un médecin traitant a été déclaré ou l'attestation de la Caisse des Français à l'Etranger (CFE)** ;
- Ma carte de mutuelle (ou d'assurance complémentaire) ou la prise en charge de la mutuelle ;
- Le consentement éclairé remis par le chirurgien et celui remis par le médecin anesthésiste.

Si je suis concerné(e) :

- Mon attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle) ou d'AME (Aide Médicale d'Etat) en cours de validité ;
- Le cas échéant le devis signé pour le(s) dépassement(s) d'honoraires dont vous aurez pris soin de vérifier la prise en charge auprès de votre mutuelle complémentaire

Pour les mineurs et majeurs protégés :

- **Autorisation d'opérer signée des deux parents**
- **Autorisation d'opérer du tuteur, pour les majeurs sous tutelle**
- Pour les mineurs, l'original du livret de famille sera à apporter lors de la pré-admission.

Dès que mon hospitalisation est confirmée par le chirurgien ou l'anesthésiste, je réalise ma pré-admission au Bureau des admissions : 7h30-18h00

cf. plan page 29

En cas d'empêchement les formalités peuvent se faire à l'accueil de 18h à 19h00 en semaine et 18h00 les WE et jours fériés

Autres pièces à fournir dans ces situations particulières :

- Si mon intervention est en rapport avec mon **accident du travail** : Déclaration d'accident du travail ;
- Si mon intervention est en rapport avec ma **maladie professionnelle** : Déclaration de maladie professionnelle ;
- Si je suis **ressortissant de l'Espace Economique Européen** : ma Carte Européenne d'Assurance Maladie (European Health Insurance Card – EHIC) et une garantie de paiement de mon assurance ;
- Si je suis **ressortissant d'un pays hors Espace Economique Européen ou frontalier** : une garantie de paiement de mon assurance.

EN CAS DE PIÈCE MANQUANTE

Je transmets, avant mon hospitalisation, l'ensemble des documents par courrier :
Clinique du Pré - Service admissions
13 avenue René Laënnec 72000 Le Mans
Par mail :
admission-hospit@clinique-du-pre.fr

Fiche de renseignement patient

Ce document vous sera remis lors de votre pré-admission :
« Fiche de renseignement patient »
Elle devra impérativement être complètée et apportée pour l'admission.

Personne à prévenir :

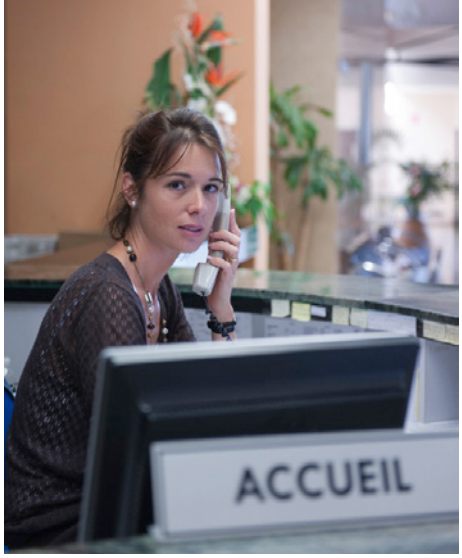
La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Personne de confiance :

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux. Si votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis, le médecin ou l'équipe consultera en priorité la personne de confiance pour prendre ses décisions.

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 le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation.



Protection des personnes

Enfants mineurs :

Tant pour des raisons pratiques que par respect du malade, dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés :

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables.
De ce fait et selon chaque situation particulière, au regard de la loi, avant toute intervention, il convient toujours d'obtenir le consentement du malade ou celui de son représentant.

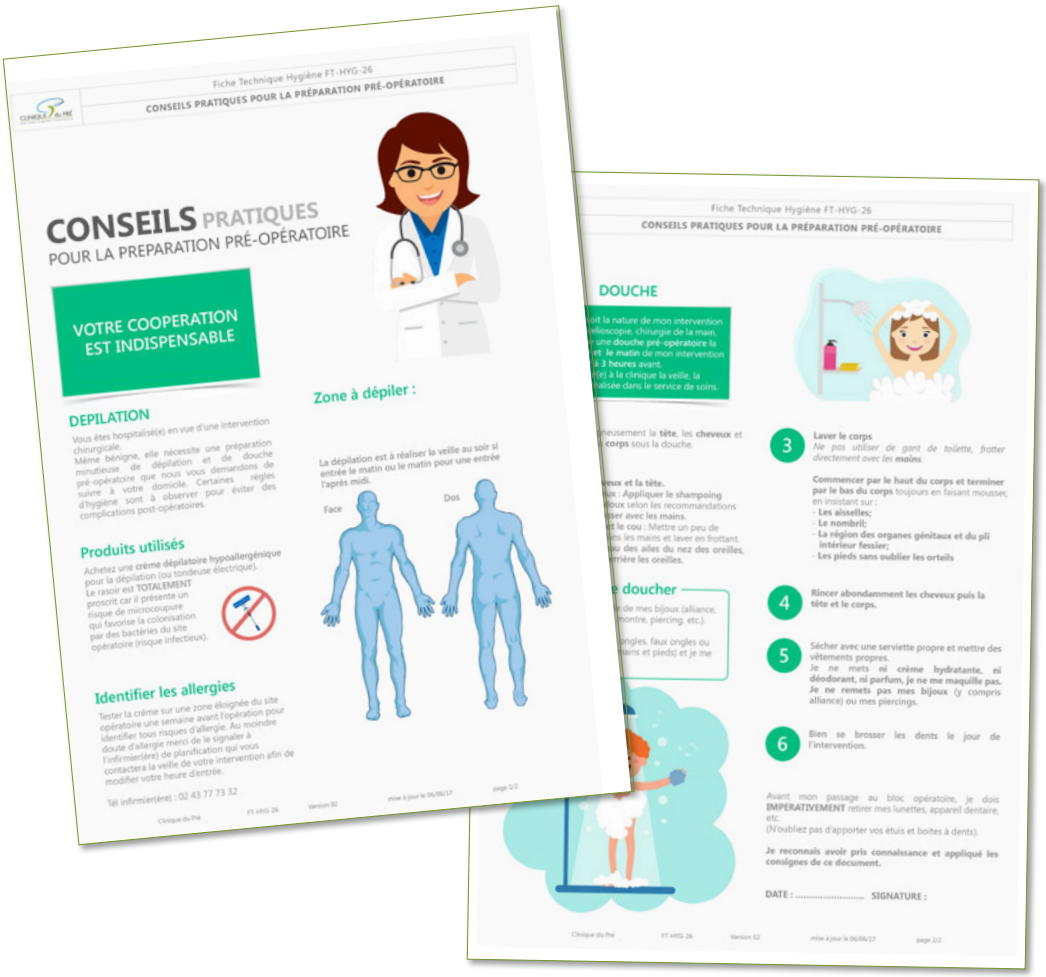
Consignes pré-opératoires

Ce document vous sera remis lors de votre pré-admission et vous précisera les consignes pré-opératoires (douche, dépilation,…. nécessaires à votre hygiène pré-opératoire)

La prévention des infections associées aux soins (dites « nosocomiales ») :

Les infections nosocomiales (contractées lors des soins) constituent un risque contre lequel la Clinique du Pré s'est organisée. Une équipe Opérationnelle d'Hygiène est chargée de développer la prévention et la surveillance des infections. Cette équipe propose des mesures de nature à réduire ce risque au maximum. De ce fait, certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant pour les patients ou les visiteurs. Mais le respect des consignes de prévention et d'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins. Nous vous remercions de les respecter.

Les scores de la Clinique du Pré en ce qui concerne la prévention des infections sont accessibles sur www.scopesante.fr


Fiche Technique Hygiène FT-HYG-26

CONSEILS PRATIQUES POUR LA PRÉPARATION PRÉ-OPÉRATOIRE

CONSEILS PRATIQUES POUR LA PREPARATION PRÉ-OPÉRATOIRE

VOTRE COOPERATION EST INDISPENSABLE

DEPILATION

Vous êtes hospitalisé(e) en vue d'une intervention chirurgicale. Même bénigne, elle nécessite une préparation minutieuse de dépilation et de douche pré-opératoire que nous vous demandons de suivre à votre domicile. Certaines règles d'hygiène sont à observer pour éviter des complications post-opératoires.

Produits utilisés

Achetez une crème dépilatoire hypoallergénique pour la dépilation (ou tondeuse électrique). Le rasoir est TOTALEMENT proscrit car il présente un risque de microcoupure qui favorise la colonisation par des bactéries du site opératoire (risque infectieux).

Identifier les allergies

Tester la crème sur une zone éloignée du site opératoire une semaine avant l'opération pour identifier tous risques d'allergie. Au moindre doute d'allergie merci de le signaler à l'infirmier(ère) de planification qui vous contactera la veille de votre intervention afin de modifier votre heure d'entrée.

Tél infirmier(ère) : 02 43 77 73 32

Zone à dépiler :

La dépilation est à réaliser la veille au soir si entrée le matin ou le matin pour une entrée l'après midi.

Face

Dos

Clinique du Pré FT-HYG-26 Version 02 mise à jour le 06/06/17 page 1/2

Fiche Technique Hygiène FT-HYG-26

CONSEILS PRATIQUES POUR LA PRÉPARATION PRÉ-OPÉRATOIRE

DOUCHE

…oit la nature de mon intervention …elioscopie, chirurgie de la main, … une **douche pré-opératoire** la …et le **matin** de mon intervention … **3 heures** avant. …(e) à la clinique la veille, la …alisée dans le service de soins.

…neusement la **tête**, les **cheveux** et … **corps** sous la douche.

…eux et la tête.
…e : **Appliquer le shampoing** …oux selon les recommandations …ser avec les mains.
…s le cou : Mettre un peu de …ns les mains et laver en frottant, …u des ailes du nez des oreilles, …rrière les oreilles.

…e douche

…de mes bijoux (alliance, …montre, piercing, etc.).
…ongles, faux ongles ou …ains et pieds) et je me

3 **Laver le corps**
*Ne pas utiliser de gant de toilette, frotter directement avec les **mains**.*

Commencer par le haut du corps et terminer par le bas du corps toujours en faisant mousser, en insistant sur :
- **Les aisselles;**
- **Le nombril;**
- **La région des organes génitaux et du pli intérieur fessier;**
- **Les pieds sans oublier les orteils**

4 **Rincer abondamment les cheveux puis la tête et le corps.**

5 **Sécher avec une serviette propre et mettre des vêtements propres.**
*Je ne mets **ni crème hydratante, ni déodorant, ni parfum, je ne me maquille pas. Je ne remets pas mes bijoux** (y compris alliance) ou mes piercings.*

6 **Bien se brosser les dents le jour de l'intervention.**

Avant mon passage au bloc opératoire, je dois **IMPERATIVEMENT** retirer mes lunettes, appareil dentaire, etc.
(N'oubliez pas d'apporter vos étuis et boites à dents).

Je reconnais avoir pris connaissance et appliqué les consignes de ce document.

DATE : ..... SIGNATURE :

Clinique du Pré FT-HYG-26 Version 02 mise à jour le 06/06/17 page 2/2

Consignes

Les consignes d'hygiène

- Je réalise ma dépilation en suivant les consignes qui m'ont été données. En cas de doute, je n'hésite pas à solliciter l'équipe soignante ;
- Je respecte les consignes de jeûne ;
- Je laisse tous mes bijoux à la maison (même en tissu ou en corde ainsi que les piercings) ;
- J'enlève le vernis à ongles, même transparent et je me coupe les ongles (mains et pieds) ;
- Je me brosse les dents et la langue.

Je m'organise :

Pensez à apporter savon, gel douche, shampoing, peigne, gant, serviette de toilette ainsi que du linge en quantité sufisante si vous restez plusieurs jours.

Médicaments, ordonnances, radios, bilan sanguin et consentements chirurgical et anesthésique, fiche renseignements patient complétée.

Il n'est pas autorisé, pour des raisons d'hygiène, d'apporter un oreiller et/ou une couverture. Si besoin, n'hésitez pas à vous adresser à nos équipes soignantes.

N'apportez pas d'objets de valeur ni d'argent liquide. La Clinique se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

« un coffre est disponible au bureau des admissions aux horaires d'ouverture »

Mon traitement

Je respecte scrupuleusement les consignes du médecin anesthésiste sur l'arrêt, la suspension ou la poursuite de mes traitements (voir le document remis lors de la consultation).

Tabac

Il est vivement recommandé de s'arrêter de fumer le plus tôt possible avant une intervention chirurgicale. Une fiche d'information sur les bénéfices de l'arrêt du tabac vous sera remise avant votre intervention. Cette fiche est également disponible sur notre site internet :

www.clinique-du-pre.fr

Je m'abstiens de fumer/vapoter et de consommer de l'alcool dans les 12 heures qui précèdent mon hospitalisation.

CONSIGNES DE JEÛNE

Je respecte les consignes qui m'ont été données par le médecin anesthésiste quant à l'horaire de mon dernier repas. Le respect du jeûne n'empêche pas la prise de médicaments si recommandée par votre anesthésiste. Nous vous conseillons de prendre vos comprimés avec un fond d'eau. J'arrête de manger, de boire et de mâcher du chewing-gum.

Attention : le non-respect du jeûne peut faire annuler l'intervention pour des raisons de sécurité.

Traitement personnel

Votre traitement médicamenteux personnel est l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission à la clinique. Vous devez **apporter votre ordonnance** pour le rendez-vous avec le médecin anesthésiste qui ajustera votre traitement pendant la période d'hospitalisation adapté à vos besoins actuels, en tenant compte de TOUS vos traitements.

Que dois-je faire de mon traitement personnel au moment de mon admission?

- **Apportez toutes les ordonnances** et/ou boîtes de médicaments de vos traitements en cours.
- Remettez-les à l'infirmier(e) qui s'occupe de vous dans le service où vous êtes hospitalisé(e).

Pour votre sécurité, nous vous demandons de ne prendre aucun médicament non donné par l'infirmier(e).

D'autre part, la pharmacie de la Clinique peut substituer votre traitement par un autre, équivalent et de même action, même si le médicament n'a pas la même forme ou la même couleur. Pour toute question, parlez-en au praticien responsable de votre hospitalisation ou à l'infirmier(e).

Que deviennent mes médicaments?

Votre traitement est isolé et identifié dans un contenant spécifique et conservé dans une armoire du service fermée à clé. Il est possible que vos médicaments soient utilisés, pour votre traitement, dans l'attente de la livraison de la pharmacie de la clinique ou qu'ils soient remplacés par des médicaments équivalents ou des médicaments génériques dont l'efficacité est comparable.

Va-t-on me restituer mon traitement personnel à ma sortie ?

Lors de votre sortie, le médecin qui s'est occupé de vous, rédige une ordonnance de sortie en tenant compte de votre état de santé. Cette prescription peut être différente de celle que vous aviez avant votre hospitalisation. Les médicaments que vous avez apportés vous seront remis, hormis ceux qui auront été utilisés temporairement, ou ceux que le médecin aura jugés contre-indiqués par rapport à sa nouvelle prescription. Il est important de respecter votre prescription de sortie.
En cas de doute, veuillez contacter votre médecin traitant ou le médecin qui s'est occupé de vous pendant votre hospitalisation.

Mon hospitalisation

Mon dossier de pré-admission est complet, mon admission est donc immédiate et sans stress inutile.
Dans le cas contraire, veuillez-vous munir des pièces administratives mentionnées pages 8-9.

En cas d'empêchement,
Si je suis dans l'impossibilité de me présenter le jour de l'intervention, je préviens au plus tôt le secrétariat du service des admissions. Pour cela, appelez le **02 43 775 775** et dites : « Admissions ».

Merci de respecter scrupuleusement l'heure de rendez-vous qui vous a été donnée. Elle est en fonction de votre heure de passage au bloc opératoire et elle tient compte des différents soins à vous prodiguer au préalable.

Les week-ends et jours fériés, votre admission se fera auprès de l'hôtesse dans le hall d'accueil de la clinique.

Je me présente au service admission
cf. plan page 5

Le : ...../...../.....

à : .....h.....

Rappel : Pour être admis, tout patient mineur ou majeur sous tutelle doit être accompagné du (ou des) titulaire(s) de l'autorité parentale ou du tuteur.

Mon accueil soignant

Une fois votre admission effectuée, l'infirmier(e) vous conduira dans votre chambre et vous aidera à vous installer. Il (Elle) sera votre référent(e).
Il (Elle) procédera à l'élaboration de votre dossier d'hospitalisation par:

- un interrogatoire (allergies, traitements, antécédents, vérification du respect des consignes liées à votre intervention, ...).
- un recueil de vos résultats d'examens demandés par les médecins (carte de groupe sanguin, ECG, bilan biologique, radiologie, scanner, IRM, ...).

L'infirmier(e) vous expliquera également le déroulement de votre séjour, en vous précisant votre heure d'intervention et l'heure approximative de retour du bloc opératoire.

Pour votre hospitalisation en ambulatoire, une infirmière vous contactera par téléphone la veille de votre intervention afin de vous indiquer l'heure d'entrée dans l'établissement.

Le programme opératoire étant susceptible d'être modifié en fonction des urgences, l'heure d'intervention et l'heure de sortie vous seront communiquées à titre indicatif. Nous vous remercions de votre compréhension.

Mon départ au bloc opératoire (si intervention chirurgicale)

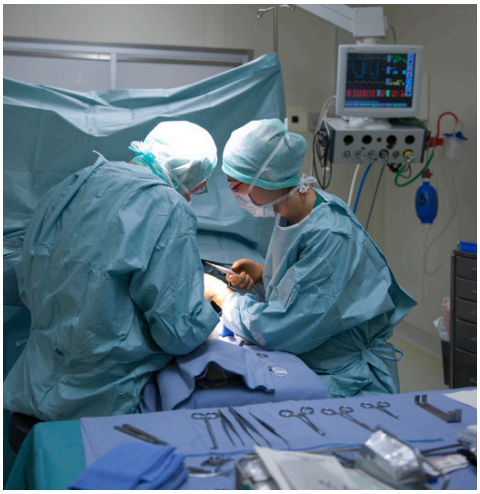
Avant d'aller au bloc opératoire, nous vous demanderons d'enlever et de ranger soigneusement dans vos affaires (en cas de perte la clinique décline toute responsabilité.) :

- vos lunettes ou lentilles de contact,
- vos appareils dentaires,
- vos prothèses auditives,
- vos bijoux, piercing(s),...

Ces éléments ainsi que vos documents personnels, téléphone portable, clés ou moyens de paiement pourront éventuellement être confiés à votre entourage.

Selon votre intervention, vous pourrez éventuellement vous rendre à pied au bloc opératoire, toujours accompagné(e) d'un brancardier. Nous veillerons à vous installer dans une position aussi confortable que possible et vous serez surveillé(e) pendant toute la durée de l'intervention.

Une fois l'intervention terminée, vous serez pris(e) en charge par le personnel de la salle de soins post-interventionnelle sous le contrôle de l'anesthésiste. Vous y resterez le temps nécessaire d'un retour dans votre chambre en toute sécurité.



Retour dans ma chambre

Vous serez ensuite raccompagné(e) dans votre chambre où l'équipe soignante du service assurera la continuité de vos soins. En fonction des disponibilités et moyennant un supplément journalier, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière. **En cas d'impossibilité lors de votre arrivée, nous ferons tout le nécessaire pour vous donner satisfaction dans les meilleurs délais.**

Un système d'appel, commandé de votre lit, vous permet de demander, jour et nuit, l'aide du personnel.

Nous vous remercions d'avertir le personnel de l'unité lorsque vous quittez votre chambre.

Ceci permettra de vous situer pour vous appeler en cas de besoin (visite, examen, médecin, ambulancier..), et en particulier au moment de votre sortie.

Proches & visiteurs

Le cadre infirmier du service peut, dans certaines circonstances, autoriser aux visiteurs des dérogations horaires. Nous vous recommandons d'éviter les visites supérieures à 3 personnes, trop longues, et la présence de jeunes enfants.

Nous vous remercions de respecter les règles et les recommandations d'hygiène exigées par le service.

Les visites, si votre état de santé le permet et si vous les acceptez, peuvent avoir lieu chaque jour, de 12H00 à 20H30, afin de ne pas gêner l'organisation des soins le matin.

Agir ensemble contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une **préoccupation quotidienne de la part des équipes soignantes** de la Clinique. Tous les moyens sont mis en œuvre pour vous soulager au maximum.

Les professionnels s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Traiter votre douleur

Soulager, n'est pas simplement donner un médicament.

PRÉVOIR *(savoir ce qui fait mal, à quel moment et comment le prévenir...)*

ÉVALUER *(la douleur évolue dans le temps, et elle n'est pas identique pour tout le monde,...)*

ÉCOUTER

ADAPTER *le traitement à votre cas*

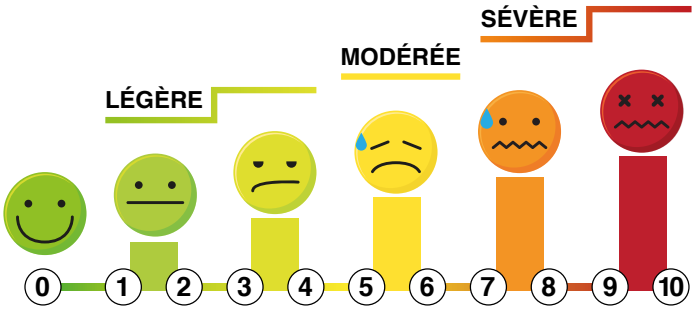
Votre participation est essentielle !

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous soulager. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante qui évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés à votre cas.
Pour calmer efficacement une douleur, il ne faut pas attendre qu'elle soit forte. Une douleur est d'autant plus facile à calmer qu'elle est traitée tôt.
Parmi les différentes méthodes les plus communément utilisées pour évaluer l'intensité de la douleur, nous avons choisi l'échelle numérique : il convient d'attribuer un chiffre (de 0 à 10) à la douleur ressentie, comme si vous lui mettiez une note sur 10 (10 étant le maximum douloureux imaginable).

Un traitement contre la douleur, si nécessaire, vous sera prescrit par votre médecin à la sortie.

Les médicaments

Les antalgiques (paracétamol, aspirine,...) sont des médicaments qui soulagent la douleur. La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.
Bien prescrits et bien utilisés, ces médicaments n'entraînent pas de dépendance physique ni psychologique. D'autres traitements peuvent aussi vous aider. Si un antidépresseur ou un antiépileptique vous est prescrit, ce sont les actions antalgiques de ces médicaments qui sont recherchées.



Dépistage des fragilités

Lors de l'entretien d'accueil, l'infirmier(e) identifiera vos fragilités. Elle mettra en place les dispositifs matériels et humains nécessaires, adaptés à votre prise en charge.
Des fonctions support aux soins peuvent être mobilisées en :

- stomathérapie,
- traitement des plaies et cicatrisation,
- traitement de la douleur,
- accompagnant soignant en cancérologie

Une assistante sociale, des diététiciennes, des psychologues, une socio-esthéticienne interviennent également si besoin.

La prise en charge de la personne âgée :

Une équipe mobile de gériatrie intervient dans l'ensemble des services de soins afin d'optimiser la prise en charge de la personne âgée fragile ou vulnérable.

Cette équipe mobile peut effectuer une évaluation ou un diagnostic spécialisé (aménagement de domicile, diététique, accompagnement des familles,...).
L'équipe mobile se compose d'un médecin gériatre, d'infirmier(e)s, d'une assistante sociale, de diététiciennes,....

Le Clan :

UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE DE LA NUTRITION

Le CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition) nommé « sous commission nutrition » dans notre établissement intervient sur l'ensemble de la Clinique. Il a pour objectif général d'optimiser la prise en charge nutritionnelle individuelle des patients, pendant l'hospitalisation puis selon les besoins, au delà de la sortie de la clinique.

La sortie

La date de votre sortie est fixée par le praticien responsable de votre hospitalisation. Vous devrez patienter dans votre chambre jusqu'à ce que l'infirmier rassemble tous vos documents de sortie, vous les explique et réponde à vos questions. **Pensez à demander votre boîte à médicaments si l'infirmièr(e) omet de vous la restituer.**

AVANT DE QUITTER LA CLINIQUE

- **Je veille à ne rien oublier dans ma chambre.**
- **Je récupère mon traitement personnel et mes documents :**
  - examens remis par l'infirmier(e) *(radiographie, scanners, bilan sanguins,...)* ;*
  - ordonnances de sortie à récupérer auprès du secrétariat du chirurgien*;
- **Je réalise les formalités de sortie :**
  - je règle, le cas échéant, les sommes restant à ma charge *(forfait journalier, éventuels compléments d'honoraires et suppléments hôteliers) ;*
  - un bulletin de situation me sera remis.

Si votre retour à domicile pose des problèmes d'ordre matériel, financier, ou psychologique, n'hésitez pas à le signaler à l'infirmier(e) du service et/ou à prendre contact avec l'assistante sociale de l'établissement.
Elle pourra vous informer et vous aider.

**En aucun cas l'établissement et les praticiens ne pourront être tenus pour responsables de la perte de ces documents si ceux-ci ne sont pas retirés au plus tard au moment de votre sortie.*

La continuité des soins

Selon la prescription médicale, vos soins peuvent être poursuivis :

- dans un hôpital de jour
- dans un établissement de soins de suite, de convalescence ou médicalisé
- en hospitalisation à domicile (HAD) : Votre prise en charge peut nécessiter un traitement médical
- à domicile, en lien avec les soins de ville (infirmière libérale, kiné libéral,…)

C'est le médecin qui prend avec vous la décision de l'orientation lors de la consultation pré-opératoire.

La CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) peut vous proposer pour certaines interventions, un dispositif d'accompagnement de retour à domicile qui vous sera présenté par le chirurgien lors de la consultation pré-opératoire, le PRADO.
Si vous avez besoin d'être accompagné(e) dans vos démarches, vous pouvez, à tout moment bénéficier de l'aide d'une assistante sociale.
Dans le cadre de la continuité des soins, l'établissement dispose d'un accueil 24H/24 que vous devez solliciter pour tout problème suite à votre hospitalisation : 02 43 77 58 18.

Transport médicalisé

« C'est votre état de santé qui compte, c'est votre médecin qui décide du mode de transport ».
Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut établir une prescription de transport afin de vous permettre l'utilisation d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) de votre choix. L'anticipation est nécessaire afin de ne pas en être dépourvu. N'hésitez pas à en parler dès votre arrivée avec l'infirmier(e) afin de sécuriser vos conditions de sortie.
L'Assurance Maladie peut prendre en charge les frais de transports d'un assuré lorsque son état de santé le justifie. Le choix du mode de transport revient au praticien responsable de l'hospitalisation ou de la consultation, en fonction de l'état du patient, de son degré d'autonomie physique ou psychique, y compris pour les patients en ALD (Affection Longue Durée).
Le patient peut faire appel à la société de transport de son choix, conformément au référentiel de prescription des transports prévu à l'article R 322-10-1 du Code de la Sécurité Sociale.

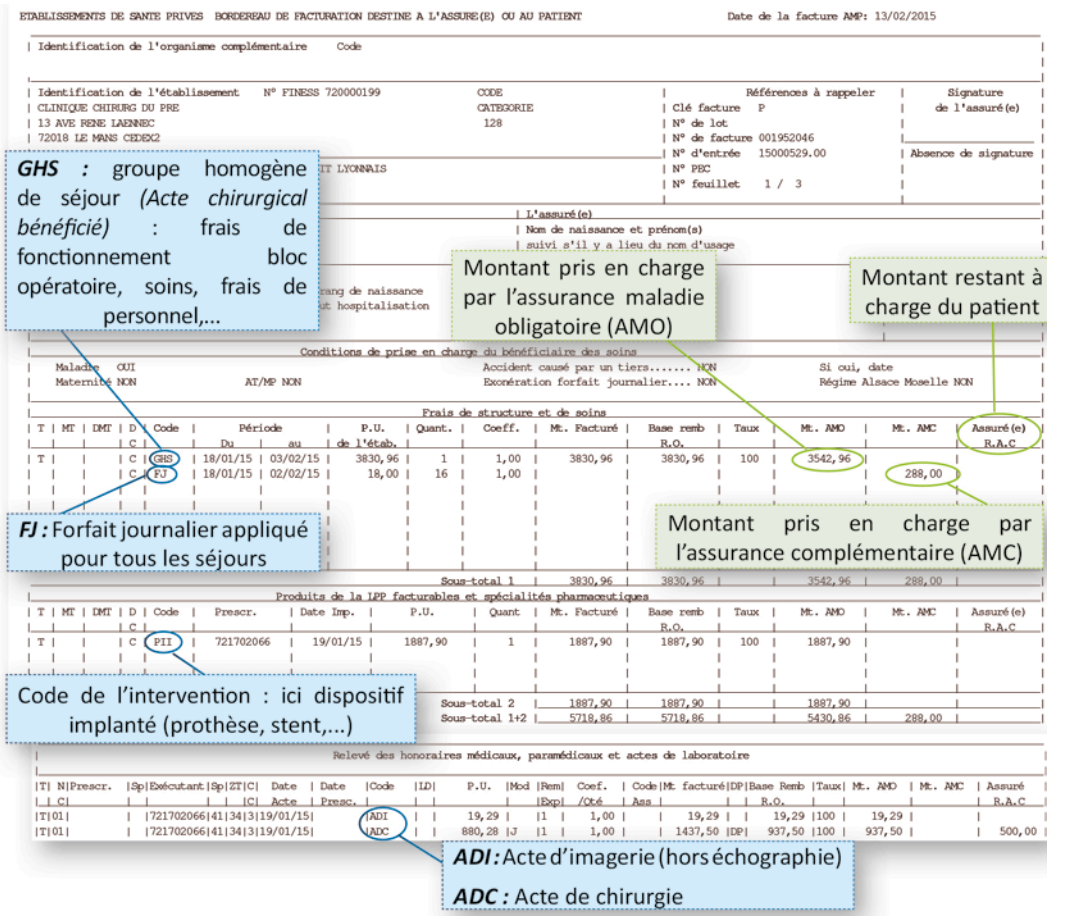
Questionnaire de satisfaction

Je participe à l'amélioration de la qualité des prestations de la clinique, je remplis le questionnaire de satisfaction qui m'a été remis lors de mon admission. En cas de difficulté rencontrée pendant le séjour, je demande à rencontrer le cadre infirmier de service.
Le questionnaire complété peut être remis directement au moment de votre départ au secrétariat du service des admissions, envoyé par voie postale ou déposé lors de votre prochaine visite à la Clinique.

Une enquête annuelle, appelée E-SATIS, est organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous pourrez être sollicité(e) pour exprimer votre satisfaction via un lien vers un site internet dédié. Pour cela, il suffit de transmettre, avec votre accord, votre adresse mail lors de votre admission.
Les résultats et indicateurs de cette enquête sont disponibles sur www.scopesante.fr ou affichés à l'accueil de l'établissement.

Comprendre votre facture

Ma facture me sera envoyée environ 3 semaines après mon retour à domicile.

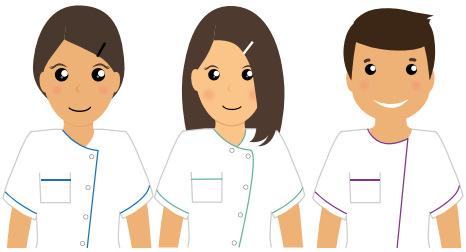


Activité libérale exercée par nos praticiens : (hospitalisation et consultations)
Conformément aux articles L.6154-1 à L.6154-6 du code de la Santé Publique, les praticiens de la Clinique du Pré exercent à titre libéral. Vous devez être informé des conséquences de ce mode d'exercice (montant des honoraires, modalités de versement, situation du praticien à l'égard des organismes d'assurance maladie…).

Une équipe pluridisciplinaire

Pour faciliter leur identification, chacun de vos interlocuteurs porte un badge précisant son prénom et sa fonction. Ils se présenteront auprès de vous.

Au-delà du binôme habituel chirurgien-anesthésiste, seront présents à vos côtés, le personnel infirmier, les kinésithérapeutes, les diététiciens, les psychologues, l'assistante sociale,.... Chacun apportera son expertise de façon coordonnée pour atteindre votre complet rétablissement.
Cette pluridisciplinarité se trouve formalisée sous forme de protocoles de soins rigoureux dont l'exécution est régulièrement évaluée.



Equipe soignante

Composée d'infirmier(e)s, d'aides soignant(e)s et de brancardiers, cette équipe prend soin de vous tout au long de votre séjour. Elle gère et organise votre prise en charge en étroite collaboration avec le corps médical.

Equipe médicale

24h/24 - 7j/7, l'équipe médicale assure votre prise en charge. Elle est composée :

- de médecins et de chirurgiens spécialistes,
- d'anesthésistes-réanimateurs,

Son rôle : Faire le point sur votre état de santé et prendre les décisions nécessaires. L'équipe médicale reste en contact avec votre médecin traitant qu'elle tient informé de votre intervention et de l'évolution de votre état de santé.

Equipe bloc opératoire

Pluridisciplinaire (Chirurgien, anesthésiste, infirmier(e), brancardier, ...), cette équipe est responsable du bon fonctionnement et de la qualité de vos soins prodigués au bloc opératoire.

Equipe soins de support

Spécialisée dans des domaines très différents (diététique, psychologie, socio-esthétique,...), elle met ses compétences à votre disposition, et si besoin de vos proches, afin de diminuer les conséquences d'une maladie, d'une intervention chirurgicale ou de traitements.

Equipe transverse

Les équipes technique, logistique biomédicale, pharmacie,... sont moins présentes à vos côtés mais ont un rôle très important dans la qualité de votre prise en charge.

Service administratif

Interlocutrice privilégiée, cette équipe gère votre dossier administratif et assure son suivi auprès de la Caisse d'Assurance Maladie et des autres organismes payeurs. Elle assure également la planification de votre séjour et des actes associés. Elle veille à votre confort en assurant la coordination entre les différents professionnels.

Equipe hôtelière

Elle gère et suit l'ensemble des activités : Restauration, Bionettoyage, Lingerie.

La Clinique, très impliquée dans la formation des professionnels de santé, accueille aussi chaque année de très nombreux étudiants et stagiaires, dont l'activité est contrôlée par l'encadrement paramédical du service.

La sécurisation de mon parcours

A chaque soin, le personnel vous demandera de décliner votre identité, c'est le premier geste de soins !

L'identitovigilance

L'identito-vigilance est un système de surveillance permettant d'anticiper les erreurs et les risques liés à une mauvaise identification des patients. Ces erreurs et risques (informations erronées) peuvent engendrer des conséquences sérieuses (erreurs médicales, préjudices,...).

BIEN IDENTIFIÉ :

A CHAQUE CONSULTATION ET/OU SOINS EXTERNES

LORS DE VOTRE ADMISSION (HOSPITALISATION)

LORS DE CHAQUE ACTE DE SOIN

Je présente une pièce d'identité valide (CNI/passeport/titre de séjour) et mes documents de couverture sociale (carte vitale, carte mutuelle, ...)

Je signale les erreurs de saisie sur mon identité et toute modification de mon statut, adresse..

Identifiant unique au sein de la clinique (dossier patient),

Identifiant unique au sein de la clinique (dossier patient),

Bracelet d'identification.

Je confirme mon identité au professionnel en charge du soin

Je déclare les erreurs pour les corriger

Bracelet d'identification

BIEN SOIGNÉ :

A CHAQUE EXAMEN
(RADIOLOGIE, LABORATOIRE...)

Je confirme mon identité au professionnel en charge de l'examen

Je déclare les erreurs pour les corriger

Bracelet d'identification

LORS DE VOS DÉPLACEMENTS
AU SEIN DE LA CLINIQUE

Je confirme mon identité au brancardier

Je déclare les erreurs pour les corriger

Bracelet d'identification

AU BLOC

Je confirme mon identité au professionnel responsable de ma prise en charge

Je déclare les erreurs pour les corriger

Bracelet d'identification

Check-list Bloc opératoire

Check-list endoscopie

Le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité à tout moment de votre séjour.
Merci de nous aider à bien prendre soin de vous tout au long de votre parcours de soins.
Ensemble, soyons vigilants sur votre identité.

Démarche qualité

La Clinique du Pré s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité.

Une gestion globalisée des risques est organisée, plaçant le patient au centre du système de soins. L'ensemble des professionnels de la Clinique (personnel médical, paramédical, ou administratif) est sensibilisé et acteur de la démarche.
La mise en place de notre organisation doit satisfaire aux exigences légales de la Haute Autorité de Santé au travers de la procédure de Certification.

La Certification est un mode d'évaluation des établissements de santé (hôpitaux et cliniques). Elle porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient. Cette évaluation est effectuée par des professionnels indépendants.

Cette procédure, conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), permet notamment:
- de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- de promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique,
- d'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients.

Vous pouvez consulter les rapports de Certification de la Clinique du Pré sur le site de la HAS et sur le site www.scopesante.fr. Les axes stratégiques et les objectifs d'amélioration continue de la qualité de chaque secteur d'activité sont définis et évalués annuellement.

Votre séjour

Côté confort

Nous vous proposons :
- Une chambre particulière équipée d'un téléviseur et d'un téléphone.

Gardez vos proches près de vous avec :

- Le pack accompagnant : un lit accompagnant, 1 petit déjeuner, un kit d'hygiène

- Nos repas accompagnants en chambre ou au self de la clinique (uniquement le midi).

- Logement des accompagnants, de la famille :
  Des hébergements à proximité de la Clinique du Pré sont proposés aux familles des patients hospitalisés ; charge à elles d'assurer le financement de leur séjour :
- **La Maison des Soleils, gérée par des bénévoles. 29, avenue Rubillard, proche de l'Hôpital du Mans**
  Association des Familles du Mans, Maison les Soleils. Tél. 02 43 24 70 80. Lundi 9h/13h et 13h30/17h30; mardi, jeudi, vendredi 13h30/17h30. En dehors de ces horaires, une bénévole est disponible pour l'accueil au 06 83 35 07 45.

- **Domitys, location d'appartements, studios, pour des durées courtes.** 37 Avenue Frédéric Auguste Bartholdi, 02 43 14 57 57

- **Hôtel Mister Bed :** Les Poupardières, 02 43 24 11 00

Offre de restauration

En cas de régime, nos diététiciennes vous conseilleront et veilleront au respect des régimes préalablement prescrits par l'équipe médicale.
Les repas servis à la Clinique sont élaborés en concertation avec une diététicienne afin de respecter l'équilibre alimentaire.
Si le menu proposé ne vous convient pas, vous avez la possibilité d'en modifier la composition au moment de la prise de commande, des variantes vous sont proposées. Pour respecter l'équilibre alimentaire, l'apport d'aliments de l'extérieur est déconseillé.

Une démarche qualité de type HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) est respectée au sein des cuisines. Suite au décret du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines servies dans les établissements de restauration, la Clinique vous informe que les viandes bovines sont « d'origine française ».

HORAIRES DES REPAS :

- *Petit-déjeuner à partir de 7h30*
- *Déjeuner à partir de 11h30*
- *Dîner à partir de 18h00*

Les services hôteliers

- **La télévision, le téléphone et internet :** sont disponibles dans toutes nos chambres, ces services sont à demander au bureau des admissions.

- **Le courrier :** le courrier est distribué quotidiennement par le personnel du service. Si vous souhaitez en adresser, vous pouvez le remettre, affranchi, au personnel de votre service qui le déposera auprès de l'accueil avant 16h00.

- **Coffre-fort :** Un service gratuit de dépôt pour les espèces ou objets de valeurs, est à votre disposition. Il est accessible de 7h15 à 18h30 du lundi au vendredi et de 9h à 14h le samedi (fermé le dimanche).

La responsabilité de la clinique ne pourra pas être engagée en cas de perte ou de vol des objets qui n'y sont pas consignés.

- **Cafétéria-boutique :** Une cafétéria vous accueille du lundi au vendredi de 8h30/ 17h30, vous y trouverez de quoi vous restaurer, lire et quelques produits de première nécessité.

- **Distributeur automatique :** Ils sont disponibles 24h/24h au rez de chaussée dans notre espace détente pour satisfaire vos envies à toute heure : boissons fraîches et chaudes, en-cas, douceurs sucrées,…

Le bionettoyage

Pour votre confort, nous accordons une attention toute particulière à la propreté des locaux, mais aussi à la maîtrise des risques de contamination liés à l'environnement.

Des attentions et une signalétique pour vous informer

Nos équipes sont vigilantes, au quotidien, au maintien de la propreté et de l'hygiène de tous les espaces de vie au sein de l'établissement. Dès votre arrivée, vous pourrez le constater visuellement à l'aide du chevalet d'accueil « Votre chambre a été préparée avec le plus grand soin par... ».
Toute opération de nettoyage vous sera indiquée par des éléments de signalétique adaptés interdisant momentanément l'accès des locaux. Concernant le bloc opératoire, l'équipe de bionettoyage est aussi performante et vigilante sur les bonnes pratiques de désinfection.

Des équipes spécialisées

Nos équipes de bionettoyage sont régulièrement formées aux bonnes pratiques de nettoyage et de désinfection des locaux.
Toute nouvelle personne embauchée suit, lors de son parcours d'intégration, un module de formation spécifique lui permettant d'acquérir les connaissances techniques de base de son métier mais aussi l'esprit de service Clinique du Pré.

Des contrôles permanents et rigoureux pour le respect des bonnes pratiques

Afin de juger de la qualité de nos prestations de nettoyage, notre responsable bionettoyage et sa chef de groupe effectuent des contrôles quotidiens.
Elles veillent tout particulièrement au respect de la tenue du personnel, de la présentation du chariot et des matériels, des protocoles de bionettoyage et à la bonne utilisation des produits. Ses contrôles sont renforcés par des prélèvements microbiologiques des surfaces. Chaque opération de nettoyage fait l'objet d'une traçabilité qui nous permet d'identifier tant l'opérateur que le type de protocole mis en œuvre.

Des méthodes de travail formalisées

Nos protocoles de nettoyage/désinfection des locaux s'adaptent à chaque type de local concerné (chambres, salle d'opération...). Les points de contact des mains font l'objet d'une attention toute particulière, ainsi que les mobiliers et matériels à la fois les plus proches des patients, les plus manipulés mais aussi les plus sales. L'ensemble de nos méthodes sont validées par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière.

Des matériels de pointe pour une meilleure efficacité

L'ensemble des équipements utilisés pour les opérations de bionettoyage sont adaptés au milieu hospitalier.
Les produits de nettoyage/désinfection ont fait l'objet d'un référencement rigoureux et répondent aux normes d'hygiène en vigueur. Afin de préserver notre environnement, la clinique déploie également des méthodes d'entretien des locaux, écologiques, qui n'utilisent pas de produit chimique.

Notre engagement pour l'environnement

Issus de notre activité de soins, nous trions à la Clinique du Pré 23 types de déchets. Parmi eux 15 filières de déchets font l'objet de revalorisation matière ou énergétique.

Votre participation est essentielle !

Depuis 2015, dans le cadre de nos engagements RSE, nous trions et valorisons nos biodéchets (déchets alimentaires).

Aussi, nous vous invitons à organiser votre plateau repas, comme ci-dessous, pour favoriser le bon tri de ces biodéchets :

Les couverts sont placés dans des paniers à part

Biodéchets (pain, fruits, légumes, serviette en papier) à placer dans l'assiette.

Ordures ménagères (pots de yaourt, emballages,...) à placer dans le couvercle.

A la Clinique du Pré, préservons tous ensemble notre environnement !

Mes droits et devoirs

Le Code de la Santé publique réglemente notamment les droits et les devoirs des personnes hospitalisées. Différents textes les énoncent.
La « Charte de la Personne Hospitalisée » rassemble en 11 principes fondamentaux l'ensemble des directives.

La Clinique du Pré s'attache à les respecter scrupuleusement. Les professionnels de santé sont formés en vue de les mettre en œuvre. Ci-dessous un résumé de la Charte. Le personnel de l'accueil peut la mettre à votre disposition dans son intégralité.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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.

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 toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, 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 droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditeur Scom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Pour la prise en charge des enfants nous disposons d'une infirmière puéricultrice

CNIL

La clinique est équipée d'un système d'information automatisé conforme aux réglementations de la CNIL.
Il héberge notamment votre dossier médical informatisé. C'est la mémoire de votre parcours de santé. Il est largement diffusé au sein de notre établissement.
Avec votre accord, ces données pourront être amenées à être échangées avec d'autres professionnels de santé. Le partage des données informatisées entre les établissements, les cabinets et les réseaux de santé permet d'améliorer la qualité de votre suivi et la continuité de vos soins :

- Diagnostic plus rapide ;
- Meilleure coordination des soins ;
- Prévention des interactions médicamenteuses ;
- Diminution du nombre d'examens.

Dans le respect des dispositions de la CNIL, vous avez le droit à l'accès aux informations qui vous concernent, à leur modification et à leur suppression.

Dons d'organes et de tissus

Depuis le 1er Janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France.
Ce décret ne modifie pas les 3 grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé (nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus présumés), la gratuité du don, et l'anonymat entre le donneur et le receveur.
Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site : **registrenationaldesrefus.fr**
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche.
- Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus. Pour plus d'informations :
www.donsdorganes.fr

Accès au 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 formulant la demande auprès de la direction de l'établissement. 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 de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais sont 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 et trente ans pour votre dossier transfusionnel.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

Représentant des usagers

La Comission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel.

Son Fonctionnement :

La CDU se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire. L'ordre du jour est arrêté par le président, en relation avec les membres de la commission.

La CDU produit un rapport annuel qui sera l'un des outils utiles à l'élaboration de la politique de la qualité, de la sécurité et de l'accueil des patients.

Pour tout renseignement vous pouvez obtenir un rendez-vous avec un membre de la CDU en contactant la secrétaire de Direction au 02.43.77.58.43 (jours ouvrables de 9h à 17h).

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait du service qui vous a été rendu. Si vous estimez avoir reçu un préjudice, vous pouvez contacter la Commission Régionale et interrégionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales pour la Clinique du Pré : CRCI Tour Galliéni II – 36 avenue du Général de Gaulle – 93175 BAGNOLET Cedex

Toutes les réclamations doivent être adressées par le patient ou sa famille, par écrit au Directeur de l'Etablissement, qui procédera à l'instruction de la plainte.

Parking

La Clinique du Pré ne peut être tenue pour responsable de toute dégradation ou vol de véhicule.

Tabac

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement. Les cigarettes électroniques sont également proscrites.

Règles élémentaires de savoir vivre :

- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision
- Evitez les conversations trop bruyantes
- Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel

Soyons attentifs ensemble, merci de signaler tout comportement suspect ou anormal aux professionnels de santé

Culte et religion

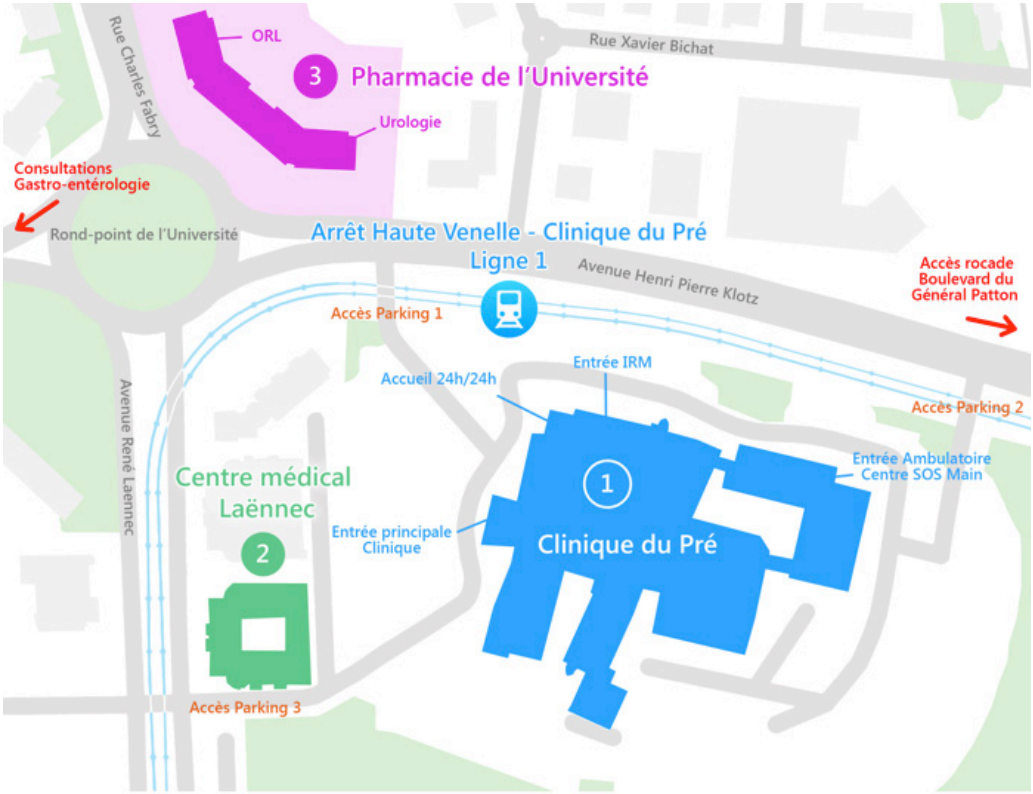
Vos opinions et vos croyances sont respectées. Un lieu de culte, situé au niveau -1 (proche du self), est ouvert à toute heure.

Si vous le désirez, une visite amicale ou une rencontre spirituelle pourra être organisée.

Sécurité des établissements

Pour la sécurité de tous, nous vous invitons à signaler tout comportement suspect et/ou anormal auprès du personnel de l'établissement. Des actions de prévention et de sécurisation sont mises en oeuvre conformément au Plan national vigipirate.

Se rendre à la Clinique du Pré



1 Clinique du Pré

Accueil / Admissions
Centre de l'obésité (Chrysalide)
Consultations et soins externes
Consultations viscérales et thoraciques
Hospitalisation et ambulatoire
IRM
Radiologie
Scanner
SOS main

2 Centre médical Laënnec

Consultations :
Anesthésie-Réanimation
Chirurgie orthopédique
Chirurgie du rachis
Chirurgie vasculaire
Laboratoire d'analyses
Laboratoire bactériologique

3 Pharmacie de l'Université

Consultations :
ORL et Urologie

- **Autoroute A11, sortie Le Mans Nord,**
  puis direction Angers sortie Université, Clinique du Pré.
- **Autoroute A11, sotie n°8 Le Mans Centre** - Université
- **Rocade du Mans**, sortie Université - Clinique du Pré.
- **Tramway** : Ligne Haute Venelle - Clinique du Pré.