



LIVRET D'ACCUEIL

Montpellier  
**Médecine - Chirurgie - Maternité**

Polyclinique  
**Saint-Roch**



Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation



# Bienvenue

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

La Polyclinique Saint-Roch est l'un des plus importants établissements d'hospitalisation privée du littoral languedocien.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance dès la programmation de votre admission.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.



Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	8
Formalités administratives	12
Chirurgie ambulatoire	15
Douche préopératoire	22
Vos droits et obligations	26
Information douleur	32
Charte de la personne hospitalisée	34
Politique environnementale	35

LA POLYCLINIQUE SAINT-ROCH EST CERTIFIÉE « A » PAR LA HAS  
(Haute Autorité de Santé)

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de la HAS ([www.has.fr](http://www.has.fr)), rubrique certification.

**Voici la liste de vos principaux interlocuteurs  
lors de votre séjour à la Polyclinique Saint-Roch.  
Vous pouvez les joindre par le standard en composant le 9.**

**Pascale MOSCHETTI,**  
Directrice.

**Alain LORENTE,**  
Directeur Adjoint.

**Thierry DELANDE,**  
Attaché de Direction,  
Responsable des Services  
Administratifs.

**Sandrine FABRE,**  
Directrice des Soins,  
Gestionnaire des Risques

**Angéla KACHOURI,**  
Responsable Blocs Opératoires  
Chirurgie Générale et  
Orthopédique.

**Corinne MELIN,**  
Responsable de l'UACA  
(unité d'accueil de chirurgie  
ambulatoire).

**Léa COHEN,**  
Responsable Chirurgie  
Orthopédique/Chirurgie  
Esthétique /Surveillance  
continue.

**Cathy BOYER,**  
Responsable Bloc Obstétrical.

**Mélanie POULAIN,**  
Responsable Maternité/  
Néonatalogie/Nursery.

**Mélanie POULAIN,**  
Référente Maternité/  
Néonatalogie/Nursery.

**Christine SAN LUIS,**  
Responsable Urgences.

**Corinne JAMMES,**  
Responsable Chirurgie générale  
et pédiatrique/Endocrinologie/  
Diabétologie/Médecine interne  
et gériatrique.

**Michelle DEGÉE,**  
Soins externes.

**Grégory GIRAUD,**  
Responsable  
Bloc Ophthalmologique

**Ary BENASSAYA,**  
Pharmacien gérant.

**Olivier AGBO,**  
Docteur en pharmacie.

**Serge MICHEL,**  
Responsable technique.

**Cathy MIDAGUE,**  
Responsable coordinatrice  
planning.

**Jenny SEIDEL,**  
Responsable assurance qualité.

**Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories  
de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour,  
le nom et le grade de chaque agent figurent sur son badge.**

**HÔTEL À PROXIMITÉ :**

Kyriad prestige Tournezy Hotel

Tél. 04 67 64 56 45

135, rue Jugurtha

34070 MONTPELLIER

# Repères

## Les moyens de stationnement et d'accès :

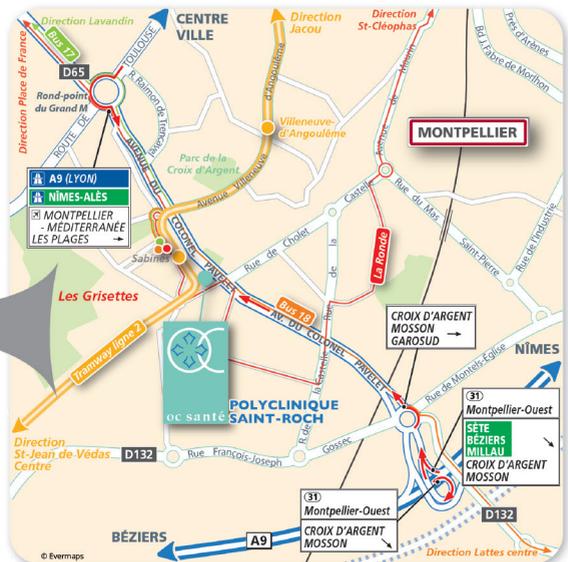
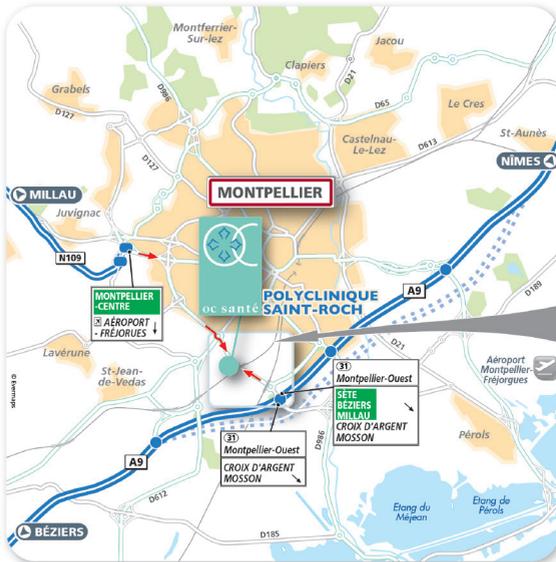
LA POLYCLINIQUE SAINT-ROCH DISPOSE D'UN PARKING SOUTERRAIN PAYANT OUVERT 24H/24.

**Tramway ligne 2** (Jacou / St-Jean de Védas centre) arrêt "Sabines".

**Bus ligne 17** (Sabines / Lavandin) arrêt "Sabines".

**Bus ligne 18** (Sabines / Lattes Centre / Maurin) arrêt "Sabines".

**Bus ligne La ronde** (Place de France / St-Cléophas) arrêt "Sabines"



## Les équipes

L'efficacité d'intervention de plus de 200 praticiens assistés par des équipes soignantes qualifiées a forgé la renommée de la Polyclinique Saint-Roch depuis 1947. Ensemble ils assureront vos soins dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

## L'infrastructure

Pour vous offrir des services à la pointe du progrès, la Polyclinique Saint-Roch a doté son plateau technique des équipements les plus sophistiqués.

Les 103 lits de chirurgie auxquels s'ajoutent 69 places de chirurgie ambulatoire constituent un pôle d'activité chirurgicale autour de 20 blocs opératoires, d'une salle de surveillance post-interventionnelle et d'un service de surveillance continue.

## Consultations

Un bâtiment de consultations attenant à la clinique accueille 80 praticiens de différentes spécialités.

## Pôle Chirurgie

Un pôle de chirurgie et de chirurgie ambulatoire où se déclinent les spécialités de :

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie de la main
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie gynécologique
- Stomatologie/implantologie
- Chirurgie esthétique
- Chirurgie orale
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie urologique / andrologie

## Pôle médecine

Un pôle de médecine où se déclinent les spécialités de :

- Endocrinologie - Diabétologie
- Médecine Interne - Gériatrie



# Organisation médicale

## Pôle Femme / Mère / Enfant

La maternité de la Polyclinique Saint-Roch accueille 3600 naissances chaque année.

### Gynécologie – Obstétrique

L'activité de gynécologie-obstétrique dispose de 56 lits et de 4 places d'hospitalisation à temps partiel, d'un bloc obstétrical composé de 8 salles d'accouchement dont 1 salle Nature, 2 salles de césarienne, 4 salles de pré-travail, 1 salle de réanimation néonatale, d'une nursery, d'un service de néonatalogie de 6 places, d'une unité mère-enfant Koala, d'une unité d'Assistance Médicale à la Procréation et d'un espace bien-être maternité.

### Pédiatrie

Oc pédiatrie regroupe :

- un centre de consultations spécialisées,
- un centre de consultations non programmées ouvert 7j/7 de 9h à 21h.

### Le service de radiologie

Il est équipé d'un scanner, de salles d'échographie, doppler, radiologie conventionnelle.

### Le laboratoire d'analyses médicales

est situé au sein de la Polyclinique Saint-Roch et fonctionne 24h/24.

### Un Centre d'Aide Médicale à la Procréation (AMP)

est implanté dans la Polyclinique Saint-Roch, à proximité du laboratoire.

### Le service des urgences

La Polyclinique Saint-Roch a été le premier établissement privé de la région à créer, dès 1995, un service d'urgence.

Ce service, ouvert 24 h/24 permet :

- **UNE PRISE EN CHARGE IMMÉDIATE,**
- **LA SÉCURITÉ D'UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ET EXPÉRIMENTÉE**

L'équipe des médecins urgentistes a acquis une formation spécifique à la médecine d'urgence et bénéficie d'une longue expérience dans les services d'urgence en milieu hospitalier.

Elle traite toutes les urgences médicales et chirurgicales, en liaison permanente avec le médecin traitant, confie le patient si nécessaire aux médecins spécialistes de la Polyclinique ou d'un autre établissement.

- **L'ASSURANCE D'UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT**

Cette unité bénéficie du plateau technique et de toute la logistique médicale de la Polyclinique Saint-Roch : un service d'imagerie, un médecin biologiste de garde, un laboratoire d'analyses en fonctionnement permanent, un bloc opératoire, une salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI) et un service de surveillance continue.

### SOS Mains

Un service couplé aux urgences permet la prise en charge spécifique des traumatismes de la main.

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la Polyclinique Saint-Roch met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

## Repas des patients

Les menus sont préparés par un prestataire externe dans les locaux de la Polyclinique Saint-Roch sous le contrôle d'un chef et de diététiciennes.

Les horaires des repas sont les suivants :

**Petit-déjeuner** : de 8h00 à 8h30,

**Déjeuner** : entre 11h45 et 12h30,

**Dîner** : entre 18h30 et 19h00.

L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.

Les régimes alimentaires spéciaux sont assurés quotidiennement par la diététicienne. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres.

Une plaquette des menus est disponible en chambre. Un menu de substitution peut être demandé sur simple appel du patient à la cuisine au 88 01 **entre 8h00 et 9h00** (pour le déjeuner) **et 14h00 et 15h00** (pour le dîner).



## Cafétéria

La cafétéria de la Polyclinique Saint-Roch propose du lundi au vendredi de 11h30 à 14h00 un service de restauration. Elle est ouverte aux patients et aux visiteurs. La cafétéria est fermée le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Des distributeurs de boissons, de friandises et de sandwiches sont également disponibles dans le hall du rez-de-chaussée.

## COLUMBUS CAFÉ



Un service de Café/snack ouvert de 8h30 à 18h30 7j/7 propose un service de restauration rapide.

## Chambre

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ou d'une chambre VIP (chambre particulière avec lit accompagnant et prestations supérieures seulement disponible en maternité) moyennant un supplément journalier.

# Vie pratique

## Valeurs

**Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, la Polyclinique Saint-Roch déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous pouvez également utiliser la partie sécurisée de l'armoire de votre chambre. Certains ordinateurs peuvent être trop volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition. Nous ne pouvons en être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer.

## Loisirs

Dans votre chambre, les mardis et vendredis de 14h30 à 18h00, la Bibliothèque pour Tous vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez au Columbus Café le quotidien régional au tarif en vigueur.

## WiFi

Le WiFi est gratuit et disponible dans tout l'établissement. Pour en bénéficier, veuillez demander vos codes d'accès à l'accueil du service où vous êtes hospitalisé.

## Téléphone

Les appels téléphoniques vers les fixes et les portables sont gratuits\* et illimités. La Polyclinique Saint-Roch s'est dotée d'un standard à reconnaissance vocale. Vos proches peuvent désormais vous joindre en énonçant simplement votre nom.

**Téléphone mobile : en raison des risques d'interférence électromagnétique avec les équipements médicaux, les téléphones mobiles cellulaires doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement.**

\* Appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux.



En cas de panne ou de problème d'entretien du matériel (télévision, téléphone, sanitaires...) il vous suffit d'avertir le personnel du service.

## Douche préopératoire pour les patients hospitalisés en chirurgie

La veille et le matin précédant votre intervention chirurgicale, il vous sera demandé de prendre une douche en utilisant des produits fournis par le personnel de votre service. Cette douche est obligatoire : n'hésitez pas à solliciter des explications complémentaires.

Le jour de votre intervention, il vous sera également demandé d'ôter maquillage, piercings, vernis à ongles, bijoux, prothèse dentaire et lentilles de contact.

Lire aussi le paragraphe "La lutte contre les infections nosocomiales" page 30.

## Kinésithérapie

Pour certaines interventions, une rééducation fonctionnelle peut être prescrite par votre chirurgien. Elle est assurée par un kinésithérapeute qui vous donnera, ainsi qu'à votre entourage, les soins et informations nécessaires à la réussite de cette prise en charge spécifique.

## Linge

**Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette :** pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table, serviettes (au moins 2 draps de bain et 2 serviettes de toilette), gants et produits de toilette.

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Polyclinique Saint-Roch. Les protections pour adultes incontinents ne sont pas fournies.

## SSPI

A la sortie du bloc opératoire, vous pouvez être amené à effectuer un passage en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI), dont la durée est définie par votre anesthésiste. Les visites n'étant pas possibles dans ce service, l'infirmier(e) du secteur d'hospitalisation pourra donner de vos nouvelles à votre famille.

Pour les enfants hospitalisés dans ce service, la présence de l'un des deux parents est tolérée.



## SURC

Un séjour en Surveillance Continue (SURC) peut être nécessaire selon la nature de votre intervention. Pendant cette période, vos effets personnels seront conservés près de vous et un autre lit d'hospitalisation vous sera attribué dès votre retour en chambre. Voir horaires des visites ci-après.

## Visites

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00. Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage (séchage compris) pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux vert au dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre.

**De plus, nous vous recommandons d'éviter les visites les premiers jours, le stationnement dans les couloirs et de limiter le nombre de visiteurs à 2 personnes. Dans les services de chirurgie, les visites d'enfants de moins de 10 ans ne sont pas autorisées.**

L'accès aux salles de soins est interdit. Afin de ne pas perturber les soins, il est demandé aux familles que ce soit toujours la même personne qui prenne des nouvelles du patient par téléphone et ceci après 11h00. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.

## Fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, nous vous demandons de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

## Courrier

Votre courrier est distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres du hall d'accueil avant 15h00.

## Accompagnants

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se procurer un ticket à l'accueil avant 11h00 pour le déjeuner. Pour le dîner, prendre un ticket avant 17h00 à l'accueil. La nuit et uniquement en chambre particulière ou en annexe, il peut rester à votre chevet.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

## Vidéo-surveillance

Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéo surveillance. Pour l'exercice du droit d'accès au images, veuillez vous adresser à la direction.

## Faire-part internet

La maternité offre gracieusement aux mamans la possibilité de diffuser la photo de leur bébé via le réseau Internet. Les photos sont visibles sur le site internet de la Polyclinique Saint-Roch aux adresses suivantes : [www.lesbebes.net](http://www.lesbebes.net) ou [www.cl-st-roch.fr](http://www.cl-st-roch.fr)

## Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable d'étage ou pendant son absence, à votre infirmier(e) ou à l'accueil.

## Consultation pré-anesthésique

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez faire une consultation pré-anesthésique avant votre opération. Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :

- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou carte de séjour (les photocopies ne sont pas acceptées) ;
- votre carte vitale mise à jour (ou à défaut une attestation d'ouverture des droits) ;
- votre attestation Mutuelle (la clinique s'occupera de demander la prise en charge de votre séjour).

### D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

#### Bénéficiaire de la CMU

- votre attestation CMU à jour des droits.

#### Pensionné de guerre

(bénéficiaire de l'Art.115)

- votre carnet de soins médicaux gratuits.

#### Victime d'un accident de travail

- si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
- si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

### Vous devez de plus ramener impérativement complétés les documents suivants :

- le formulaire de pré-admission ;
- le formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- l'attestation de votre consentement libre et éclairé remise par votre chirurgien ;
- la feuille de traitement personnel renseignée par votre médecin traitant ;
- l'autorisation d'opérer pour un mineur avec la signature des 2 parents (autorité parentale conjointe) ou porter la preuve qu'un seul des parents a l'autorité parentale.

### S'il vous manque un des documents précédents, veuillez faire le nécessaire pour le faire parvenir au bureau des entrées avant votre hospitalisation, soit :

- par fax au 04 67 61 88 24 ;
- par mail : [bde@cl-st-roch.fr](mailto:bde@cl-st-roch.fr) ;
- soit directement à la clinique.

## Formalités d'entrée

Le jour précédant votre hospitalisation (pour les patients entrant la veille de leur intervention), une secrétaire administrative vous contactera afin de vous donner une heure d'entrée à la clinique.

Une secrétaire administrative est présente dans chaque service pour effectuer toutes les démarches concernant votre séjour (téléphone, WiFi, sortie).

## HORAIRES

### ■ L'accueil est ouvert de 6h30 à 20h30 du lundi au vendredi et samedi dimanche de 7h30 à 20h.

- Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'hôtesse d'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé.

Si votre dossier est complet, une hôtesse vous accompagnera directement dans votre chambre.

Si votre dossier est incomplet, l'hôtesse vous demandera le (ou les) document(s) manquant(s) avant de vous accompagner dans votre chambre.

# Formalités administratives

## **Pour faciliter votre prise en charge par nos équipes soignantes, veuillez tenir à leur disposition :**

- vos résultats d'examens (laboratoire, radios, électrocardiogramme, etc.). Les résultats des bilans biologiques effectués au préalable doivent être récupérés avant l'entrée administrative ;
- votre carte de groupe sanguin ;
- vos médicaments en cours ainsi que l'ordonnance correspondante ;
- les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bandes de contention, panty, bandages, etc.).

Les demandes de centre de rééducation ou de convalescence se font dès que possible auprès du responsable du service.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter votre chambre afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

## **PERSONNE DE CONFIANCE**

*(Cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique.)*

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Si le

patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne.

Un formulaire vierge est disponible dans les services.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## **ADMISSION EN MATERNITÉ**

Notre connaissance de la date approximative de votre arrivée vous donnera une priorité pour l'obtention de la chambre de votre choix. Au préalable, votre médecin accoucheur vous aura donné le guide de maternité qui comporte notamment la liste des objets dont vous devrez vous munir pour vous-même et votre bébé.

A votre entrée, vous devez être en possession de votre dossier AUDIPOG.

## **ADMISSION EN URGENCE**

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont à effectuer dès que possible, par leurs proches au secrétariat administratif du service des urgences ou à l'accueil de la clinique.

# Formalités administratives

## Formalités de sortie

Bureau des sorties : 2<sup>ème</sup> étage 50.18,  
3<sup>ème</sup> étage 50.23, 4<sup>ème</sup> étage 50.24

La date de votre sortie est fixée par le praticien. Les sorties ont lieu, sauf à titre exceptionnel, le matin entre 8h30 et 12h00. Il n'y a pas de sortie l'après-midi. Les secrétaires vous accueillent du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00.

En dehors de ces horaires d'ouverture, la facture inhérente à votre hospitalisation vous sera envoyée à votre domicile.

La veille de votre sortie, demandez à votre chirurgien le type de transport qu'il vous prescrit ainsi que le bon correspondant, indispensable à la prise en charge du transport. Une ambulance ou un VSL vous sera commandé par le personnel du service. N'oubliez pas de récupérer vos radios avant votre départ.

## RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La Polyclinique Saint-Roch est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la Polyclinique Saint-Roch par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % (régime exonérant (ALD, invalidité...) ou exonération CCAM >120 €), la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier, la participation assuré transitoire (exonération CCAM >120 €) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière ou annexe, téléphone, repas d'accompagnant. Ils peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat. Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale,

dans la limite des tarifs conventionnels.

Les transports sanitaires sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale si l'accord préalable du contrôle médical a été obtenu.

Si vous devez repartir en ambulance ou en VSL, une entente préalable sera nécessaire pour les trajets de plus de 150 km. Celle-ci doit être faite avant l'hospitalisation au cabinet du chirurgien.

## RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un bordereau S3404, AMC ou patient :

- s'il s'agit d'une hospitalisation, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 20 ;
- s'il s'agit d'une intervention en ambulatoire, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56.
- s'il s'agit d'un dossier d'urgences, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00.

Pour toute demande concernant un problème de facturation :

- s'il s'agit d'un dossier d'urgences, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00.
- s'il s'agit d'une hospitalisation ou d'une intervention en ambulatoire, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 72.

## TÉLÉPHONE ET WIFI

En chambre particulière, le téléphone (fixe + portable) est illimité (appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux).

En chambre double, un forfait multimédia de 10 € vous sera demandé.

Le wifi est lui gratuit pendant votre séjour.

**NB : Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du bureau administratif de votre étage sur simple demande.**

# Chirurgie ambulatoire

## Avant votre intervention

### Consultation pré-anesthésique :

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez faire une consultation pré-anesthésique avant votre opération.

Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :

- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou carte de séjour (les photocopies ne sont pas acceptées) ;
- votre carte vitale mise à jour (ou à défaut une attestation d'ouverture des droits) ;
- votre attestation mutuelle (la Clinique s'occupera de demander la prise en charge de votre séjour).



Suivant votre intervention, un accompagnement digital peut vous être proposé.

## Accompagnement péri-opératoire Sovinty

La **polyclinique Saint-Roch** met en place un **outil d'accompagnement péri-opératoire**, la veille (J-1) et le lendemain (J+1) de votre intervention, afin d'améliorer la communication entre vous et les professionnels de santé, pour optimiser vos soins.

Cet outil vous est destiné. Il l'est également à **tous les professionnels de santé** auxquels vous vous confiez. Il vous permet de participer activement à votre prise en charge en vous guidant à travers **des formulaires à renseigner**. Ceux-ci sont différents suivant les étapes de votre prise en charge.

Les réponses sont aussi analysées et relayées par des soignants de la Polyclinique Saint-Roch en lien direct avec **votre équipe médicale** pendant les **horaires d'ouverture**.

### EN PRATIQUE

Chaque réponse que vous renseignez et validez sur le formulaire est évaluée en fonction de critères définis par une équipe pluridisciplinaire clinique.

L'évaluation conduit à l'affichage de trois niveaux colorés : **vert**, **orange** ou **rouge**.

### ACCOMPAGNEMENT PÉRI-OPÉRATOIRE

L'équipe soignante vous demande de procéder à votre enregistrement, **impérativement la veille de l'intervention (J-1) avant 14h**, pour établir un premier contact.

Suite à votre intervention, vous devrez **impérativement** remplir un formulaire de suivi, **le lendemain de l'intervention (J+1) avant 11h**.

### SELON VOS RÉPONSES, UN CODE COULEUR S'AFFICHERA



**Vert** : votre évolution est conforme à ce qui est attendu, vous pouvez continuer à suivre les consignes telles que les professionnels de santé vous les ont indiquées.



**Orange** : votre évolution n'est pas tout à fait celle attendue. Nous allons consulter votre enregistrement et vous appeler si cela s'avère nécessaire.



**Rouge** : votre évolution n'est pas celle attendue. Nous allons vous appeler dans la journée entre 11h et 18h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 14h.

**URGENCES : 04 67 61 88 00**

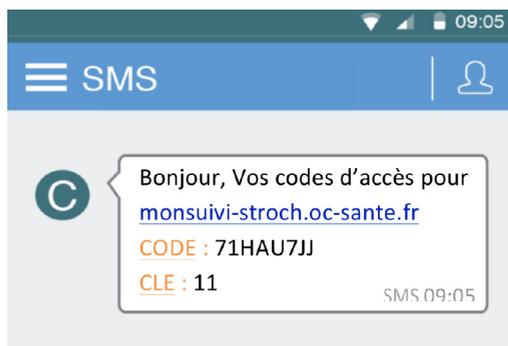
Ce système ne se substitue en aucun cas à l'avis d'un médecin, d'un personnel soignant.

En cas de doute ou d'urgence, contactez votre médecin ou le service des urgences au 04 67 61 88 00.

## Manuel du patient – Sovinty 3S

Notre équipe de soins met à votre disposition cette application pour mieux préparer votre intervention et vous suivre après l'intervention dans les meilleures conditions à votre domicile. **Vous êtes suivis en permanence par les infirmières du service, qui sont à votre écoute.**

### ÉTAPE 1 : RECEVOIR LE SMS



La veille et le lendemain de votre intervention, vous allez recevoir un sms pour réaliser votre suivi opératoire à domicile.

Le **code d'authentification (CODE)** et la **clé de vérification (CLE)** notés dans le SMS vous permettront de vous connecter à l'application.

**NE SUPPRIMEZ PAS CE SMS AVANT LA FIN DE VOTRE SUIVI.**

### ÉTAPE 2 : ACCÉDER À L'APPLICATION



Soit depuis  
votre ordinateur

1. Ouvrir une page internet en utilisant un des navigateurs suivants :



a. Mozilla Firefox  
(version 44 et supérieure)



b. Google Chrome  
(version 48 et supérieure)



c. Internet Explorer  
(version 11 et Edge)

2. Ecrire « **monsuivi-stroch.oc-sante.fr** » dans la barre d'adresse\* tout en haut de la page.

3. Cliquer sur « Entrée » sur le clavier.



Soit depuis  
votre téléphone

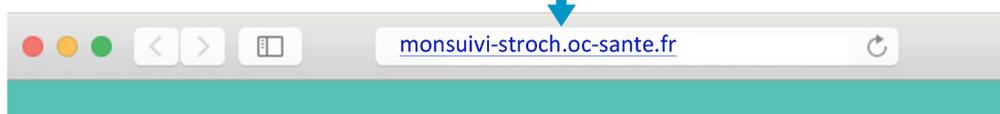
1. Dans le sms, cliquer sur le lien « **monsuivi-stroch.oc-sante.fr** ». Une page internet va s'ouvrir automatiquement.

Si cela ne fonctionne pas, cliquer sur l'icône « internet » et écrire « **monsuivi-stroch.oc-sante.fr** » dans la barre d'adresse\* tout en haut de la page.

Vous pouvez  
aussi scanner le  
QR Code ci-contre :



\* Barre d'adresse



## ÉTAPE 3 : SE CONNECTER

**1** Cliquez ici.

**2** Entrez le **CODE** et la **CLE** reçus par SMS.

**3** N'oubliez pas de valider en cliquant ici.

## ÉTAPE 4 : RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

**4** Cliquez sur le questionnaire à remplir.

**5** Répondre à la question et cliquer sur « CONFIRMER ». Faire de même pour les autres questions.

## ÉTAPE 5 : ENVOYER LE QUESTIONNAIRE

**6**  
Vérifier vos réponses.  
Vous pouvez cliquer sur une réponse pour la modifier.



**7**

Cliquez sur « CONFIRMER » pour envoyer vos réponses au personnel de soin.

Une fois le questionnaire envoyé, il ne pourra plus être modifié.

**8**

Questionnaire envoyé.

Plusieurs options :

- Si vous devez répondre à un autre questionnaire, cliquer ici.
- Vous pouvez envoyer un message au personnel de soin.
- Cliquer ici pour vous déconnecter.



## VOTRE HEURE DE CONVOCATION À LA CLINIQUE VOUS SERA COMMUNIQUÉE A 15H PAR SMS LA VEILLE DE VOTRE INTERVENTION.

### Toute l'équipe de soins est vigilante et attentive à vos réponses

#### La veille de votre admission :

Une infirmière du service ambulatoire vous contactera par téléphone entre 14h et 18h afin de fixer avec vous les modalités d'entrée si vous n'avez pas répondu au questionnaire Sovinty.

#### Le jour de votre entrée :

Vous devez vous enregistrer à l'hôtesse d'accueil située dans le hall de la clinique qui vous indiquera votre parcours au sein de la clinique.

#### Le lendemain de votre séjour :

Une infirmière du service vous rappellera entre 9h et 12h afin d'assurer le suivi post-opératoire si vous n'avez pas répondu au questionnaire Sovinty.



## Conseils pratiques avant votre opération

**Vous êtes hospitalisé(e) pour un soin ambulatoire.**

**Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les consignes suivantes :**

- Une douche et un shampoing doivent être pris la veille au soir ou le matin de votre intervention (avec vos produits habituels). Une douche à la Bétadine Scrub (ou Hibiscrub si allergie) sera prise à la clinique dès votre arrivée (pour les patients en ophtalmologie voir consignes particulières).
- Dépiliez la zone à opérer si besoin avec une tondeuse ou de la crème épilatoire.
- Le vernis à ongles et le maquillage doivent être retirés la veille de l'intervention
- Il est déconseillé de conserver avec vous, bijoux, piercing, objets de valeur ou espèces le jour de votre intervention.
- Un jeûne strict (interdiction de manger et de fumer) doit être respecté 6h avant l'heure de convocation à la Polyclinique. Les boissons sont autorisées jusqu'à 2h avant l'intervention. Ne pas fumer le matin de l'intervention.
- La présence d'un accompagnant est indispensable pour la nuit à domicile suivant l'intervention.
- Les derniers examens radiologiques et/ou biologiques demandés par l'anesthésiste doivent être apportés le jour de l'intervention. Amenez les clichés radio.
- Votre traitement habituel et l'ordonnance associée doivent être apportés le jour de l'intervention.
- Portez des vêtements amples car le pansement peut être volumineux.



# Chirurgie ambulatoire

## Après votre intervention

### L'autorisation de sortie est prescrite par votre médecin.

- Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie dont un exemplaire vous sera remis.
- Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, il vous faudra signer une attestation dégageant la responsabilité des médecins et de l'établissement.
- **Il est formellement interdit de repartir de la clinique seul après une anesthésie.**
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différez toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- N'absorbez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre médecin traitant ou votre spécialiste.

## Consignes particulières pour nos patients en ophtalmologie

Prenez une douche la veille et le matin de votre hospitalisation avec les produits prescrits par votre chirurgien.

Service Soins Ambulatoires Polyclinique Saint-Roch :

Accueil administratif :

04 67 61 88 56 ou 04 67 61 88 57

# Douche préopératoire

## Vous allez être opéré

### VOTRE CHIRURGIEN ET L'ÉQUIPE SOIGNANTE VOUS DEMANDENT D'APPORTER :

- vos clichés radiologiques récents,
- vos bilans sanguins, carte de groupage si nécessaire,
- et tout autre élément médical en rapport avec votre intervention,

### ET DE PRÉVOIR :

- **en hospitalisation** : 1 pyjama propre + 4 serviettes,
- **d'enlever** : maquillage, bijoux, vernis, piercing, lentilles de contact,
- **de vous doucher avec un savon la veille et le jour de l'intervention.**

### CES 2 DOUCHES PERMETTENT DE DIMINUER LES GERMES PRÉSENTS SUR VOTRE PEAU.

En fonction de votre heure de départ au bloc, une 3<sup>ème</sup> douche peut être nécessaire.

En respectant ces consignes,  
vous participez activement à  
la prévention des infections  
nosocomiales.

# en hospitalisation complète

Voici le déroulement de la douche en quelques points essentiels.

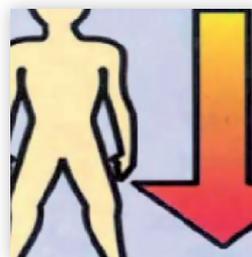
IL FAUT :



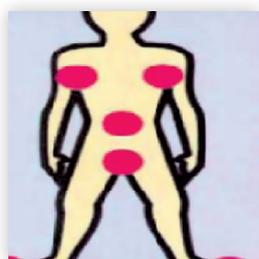
**1** Mouiller le corps et les cheveux



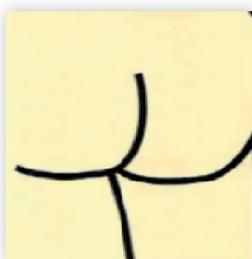
**2** Une dose de savon antiseptique et laver cheveux et corps



**3** Savonner le corps du haut vers le bas



**4** Insister : sous les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et terminer par les pieds



**5** Savonner en dernier les organes génitaux et les fesses



**6** Le savon doit rester en contact avec la peau au moins 3 minutes

## Douche préopératoire

### Avant la deuxième douche : PENSEZ À APPELER L'AIDE-SOIGNANTE



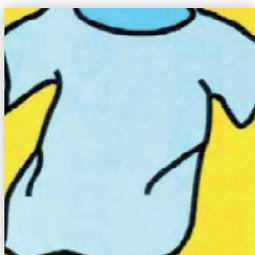
**7** Ne pas utiliser de gant de toilette pour le rinçage



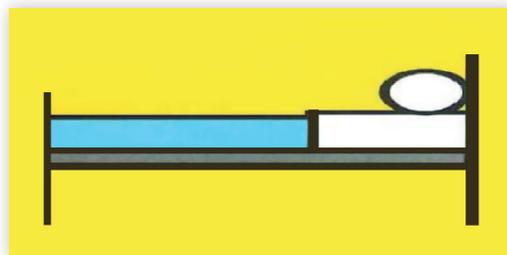
**8** Rincer abondamment



**9** Se sécher avec des serviettes propres



**10** Revêtir la tenue de bloc



**11** Se coucher dans les draps propres



## Votre sortie de la clinique

### **VOUS POURREZ QUITTER L'ÉTABLISSEMENT**

après autorisation de sortie donnée par votre médecin.

**PRÉVOYEZ D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ** d'un adulte pour votre retour et de ne pas rester seul chez vous pour une durée de 24 heures.

## Après une chirurgie en ambulatoire,

### **NOUS VOUS CONSEILLONS :**

- de ne pas conduire le jour de l'intervention,
- de prévoir un repas léger sans alcool,
- d'éviter de fumer,
- en arrivant chez vous, respectez les consignes prescrites par votre médecin.

Vous pouvez contacter le numéro  
suivant 24h/24 et 7 j/7 :  
**0826 888 882** (0,15 €/mn)  
ainsi que votre médecin





## 1 – Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

### Hygiène

Les animaux ne sont pas admis dans la Polyclinique Saint-Roch.

### Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

### Tabac

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement. Conformément au décret du 25 avril 2017, il est également interdit de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

## 2 – Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.

Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

### Système de vidéo-surveillance

La Polyclinique Saint-Roch est équipée d'un système de vidéo-surveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la Polyclinique Saint-Roch, dans le parking et dans les couloirs des unités de soins afin de contrôler l'accès aux chambres.

Le délai de conservation des enregistrements est de 10 jours.

Le droit d'accès s'exerce auprès du responsable de la sécurité et auprès du Directeur.

Toute personne intéressée peut obtenir un accès aux enregistrements ou vérifier la destruction des enregistrements. Le pouvoir d'appréciation des responsables est limité à la vérification de l'intérêt à agir, au respect du droit des tiers et au déroulement des procédures engagées devant les juridictions.



# Droits et obligations

## 3 – Informations concernant votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

## 4 – Directives anticipées

*(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)*

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, 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. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps et révocables et modifiables à tout moment. 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. Un document vierge est disponible dans les services.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil et dans les services de soins.





## 5 – Votre droit d'accès au dossier médical

*(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)*

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 en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. 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 contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et 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 copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant trente ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## 6 – Modalités d'accès au dossier administratif

Le secrétariat administratif de chaque service est ouvert de 9h00 à 16h00.

### **Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions**

*(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique.)*

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire : Mme Sandrine FABRE.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



La composition de la CDU est la suivante :

- **Docteur Brigitte DE SAXCE**,  
en qualité de Médecin médiateur suppléant, Présidente de la CDU
- **Madame Pascale MOSCHETTI**,  
Directrice de la Polyclinique Saint-Roch,  
en qualité de représentant légal de l'établissement
- **Professeur Hervé DECHAUD**,  
Président de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME)  
en qualité de Médecin médiateur de la CDU
- **Monsieur Jean-Claude TRANIER**  
en qualité de représentant des usagers
- **Monsieur Francis BRUM**  
en qualité de représentant des usagers
- **Madame Sandrine FABRE**  
en qualité de Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques et médiateur non médecin
- **Madame Jenny SEIDEL**  
en qualité de Référente Assurance Qualité

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## 7 - Evaluation de la satisfaction des usagers

Si vous êtes hospitalisés plus de 24h, lors de la CPA, les secrétaires vous demanderont votre adresse mail. Un questionnaire de satisfaction e-satis vous sera alors adressé sur votre mail

(entre 15 jours et 2 mois) afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire.

Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle aux services concernés.

Pour les hospitalisations de -24 h (urgences, ambulatoires), des enquêtes complémentaires sont réalisées.



## 8 - La lutte contre les infections nosocomiales

La Polyclinique Saint-Roch est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le score le plus élevé. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Ils sont également affichés à l'accueil.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel.

Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives tant par le personnel que par les patients.

Les professionnels de la Polyclinique Saint-Roch mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) se réunit périodiquement pour élaborer le programme annuel et en suivre la réalisation.

En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel, les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (douche pré-opératoire, hygiène des mains, préparation cutanée de l'opéré...),
- surveiller l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- renouveler chaque année la surveillance des infections de site opératoire pour chaque spécialité chirurgicale,
- surveiller en continu les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,
- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés, (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles que la mise en place de précautions particulières sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- surveiller la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

La cellule hygiène composée d'un médecin et d'une infirmière hygiéniste assure la mise en œuvre de ce programme. Pour cela, elle travaille en collaboration avec le réseau des correspondants en hygiène (médecins, infirmiers, aides-soignants, agents hospitaliers) dans chaque service.

La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans votre chambre une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et la proposer aux personnes qui vous rendent visite.

Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.

## 9 – Respect de la confidentialité

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant à l'accueil dès votre arrivée.

## 10 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Polyclinique Saint-Roch, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Elles font l'objet d'une collecte et de traitements par les professionnels de la Polyclinique Saint-Roch et du Groupe Oc Santé.

En tant que responsable de ces traitements, la Polyclinique Saint-Roch s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière : loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www.cl-st-roch.fr](http://www.cl-st-roch.fr) (rubrique Oc Santé/Démarche qualité/Protection des données personnelles).

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à [dpo@oc-sante.fr](mailto:dpo@oc-sante.fr).



## La Polyclinique Saint-Roch développe une politique de lutte contre la douleur

coordonnée par le CLUD (Comité de Lutte contre la douleur) qui organise la formation du personnel, l'élaboration, la mise en place et le suivi de protocoles et d'actions **pour améliorer en continu la qualité de la prise en charge de la douleur.**

L'ensemble du personnel de tous les services est sensibilisé et formé aux différentes techniques de prise en charge de la douleur.

### Qu'est-ce que la douleur ?

La définition de l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) : la douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable associée à des lésions tissulaires présentes ou potentielles, ou décrites comme relevant de telles lésions.

### A quoi peut être liée votre douleur pendant votre hospitalisation ?

- Elle peut être spécifiquement liée à votre pathologie ou à l'intervention que vous venez de subir.
- Elle peut être commune à toute intervention chirurgicale.
- Enfin, elle peut être sans rapport avec votre pathologie ou votre intervention, ce sont des douleurs que vous avez sans doute déjà ressenties auparavant .

### Quand vais-je ressentir la douleur ?

- Après l'intervention.
- Lors de certains soins.
- Lors de certains mouvements.
- Parfois au repos.

### Quels sont les moyens dont nous disposons pour lutter contre la douleur ?

#### L'ÉVALUATION DE VOTRE DOULEUR

Le personnel soignant vous demandera d'**évaluer** votre douleur pour mettre en place le traitement adapté et pouvoir évaluer son efficacité.

Votre douleur : qui mieux que vous peut en parler ?

#### L'évaluation quantitative :

Cette évaluation se fait soit au moyen d'une « réglette » EVA (Echelle Visuelle Analogique), soit par une échelle verbale numérique (EVN de 0 à 10 ).

#### L'évaluation qualitative :

Parfois, une évaluation plus fine de votre douleur sera nécessaire, l'infirmier(e) ou le médecin vous demandera de décrire votre douleur (sensation d'étau, élancement, brûlures, fourmillement, etc.).

Pour les patients qui sont dans l'incapacité d'évaluer leur douleur, il existe différentes méthodes basées sur l'observation clinique de la personne. Dans ce cas-là, ce sont les soignants qui évaluent la douleur des patients (les enfants de moins de 6 ans, les patients après l'intervention au cours de la phase de réveil, ....) avec des échelles et des scores validés scientifiquement.

# La douleur en quelques mots

## LES MOYENS DE LUTTER CONTRE LA DOULEUR

### Les traitements médicamenteux :

Les antalgiques sont des médicaments destinés à lutter contre la douleur, ils sont plus ou moins « forts » et vont du paracétamol à la morphine. Ils vous seront administrés par les infirmier(e)s selon des prescriptions faites par votre médecin. L'association des antalgiques permet d'obtenir une meilleure efficacité sur certains types de douleurs.

D'autres médicaments tels que des anti-inflammatoires, des antidépresseurs, des antiépileptiques, des anesthésiques locaux... pourront également être prescrits en association avec les antalgiques, afin d'améliorer et d'augmenter leur efficacité sur des douleurs bien déterminées.

Selon les traitements, des effets indésirables, plus ou moins désagréables, peuvent apparaître. Les effets d'apparition systématique seront traités avant que vous ne les ressentiez. Pour ceux qui apparaissent de façon inconstante, un traitement sera immédiatement instauré.

Aussi si ces derniers surviennent, n'hésitez pas à le signaler à l'équipe soignante.

Si des médicaments contre la douleur vous ont déjà été prescrits antérieurement et que vous ne les avez pas supportés, signalez-le à votre médecin ou à l'infirmier(e) du service.

Votre douleur sera prise en charge **avant même son apparition et de façon systématique.**

Cependant cela peut se révéler insuffisant, il ne faut surtout pas hésiter à solliciter le personnel soignant pour compléter le traitement antalgique. Attendre est totalement inutile, la douleur ne fera qu'augmenter et sera plus difficile à calmer.

### Les moyens techniques :

D'autres techniques d'analgésie pourront être utilisées pour prévenir votre douleur sous certaines conditions que votre médecin anesthésiste vous expliquera : péridurale, anesthésie locorégionale, pompe de morphine contrôlée par le patient...

Ces techniques vous seront proposées selon des critères médicaux précis en tenant compte de différents facteurs (âge, antécédents médicaux, type d'intervention, etc.).

### Les traitements non médicamenteux :

Il existe des moyens pour lutter contre la douleur qui sont complémentaires des médicaments. L'équipe soignante s'emploiera à vous les expliquer : la pose de froid sur les zones opérées, les techniques de mobilisation, les positions antalgiques...

### Que faut-il retenir ?

Qui mieux que vous peut parler de votre douleur ? Vous et vous seul êtes à même de parler et d'évaluer votre douleur

Des douleurs peuvent être traitées systématiquement avant leur apparition, cependant, le traitement peut ne pas suffire :

**N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît.**

**Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.**

**Nous mettons tout en œuvre, en collaboration avec votre médecin pour évaluer, prévenir, traiter, et soulager votre douleur.**

**Votre participation est indispensable pour que ensemble nous luttions contre votre douleur.**

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

# Charte de la personne hospitalisée

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

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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 texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

# Politique environnementale de la Polyclinique Saint-Roch

La Polyclinique Saint-Roch, membre du groupe Oc Santé s'est engagée dans une politique environnementale et de développement durable, afin de préserver les générations actuelles et futures des atteintes en santé. En effet, nous considérons au sein de l'établissement, que les moyens mis en œuvre ne doivent pas nuire au patient mais également à l'ensemble des professionnels exerçants à la polyclinique.

Consciente de ses impacts spécifiques liés à ses activités de médecine, chirurgie et obstétrique, la Polyclinique Saint-Roch poursuit dans l'amélioration continue de ses pratiques, tout en diminuant ses pollutions sur l'environnement et ses nuisances en santé. Lutte contre les infections nosocomiales et les épidémies, bon usage des médicaments et dispositifs médicaux, maîtrise de la production de déchets et de la consommation de matières, un établissement de santé comme le notre doit être exemplaire dans ses activités.

Sans cesse en évolution, afin de répondre à l'évolution des besoins en santé de la population et de son accroissement, notre établissement souhaite adapter sa structure et ses activités tout en se posant des objectifs de développement durable et de protection de l'environnement.

La première étape pour la Polyclinique Saint-Roch est l'engagement de se conformer aux exigences légales en matière environnementale mais au-delà à un devoir éthique.

C'est dans cet esprit que la Polyclinique Saint-Roch est certifiée "EMAS" depuis septembre 2013 et se voit auditée chaque année pour le renouvellement de cet agrément.

Nos actions s'inscrivent dans le cadre à la fois du groupe et spécifiques à l'établissement à savoir :

- rationaliser l'utilisation de l'eau, de l'énergie et les fluides médicaux,
- mesurer et améliorer la qualité de l'eau et de l'air,
- prendre en compte les nuisances sonores et l'intensité de la lumière qui influencent le degré de bien-être du patient,
- réduire l'impact des déchets et des effluents sur l'environnement, l'homme et l'économie,
- mener une démarche d'achats éco-responsable,
- faire progresser la construction durable,
- réduire les gaz à effet de serre,
- promouvoir l'éducation et la promotion de la santé.



## LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

### MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR*
- Résidence Les Glycines - *EHPAD*
- Terrasses des Glycines - *résidence senior*

### CASTELNAU-LE-LEZ

- Centre Bourgès - *rééducation neurologique*

### BALARUC-LES-BAINS

- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*

### GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*

### VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

### BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

### MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géranto-psychiatrie*

### PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

### FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

### PARIS XI<sup>e</sup>

- Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*



## HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé H.A.D.

### Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D.

174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94  
e-mail : [info@home-sante.fr](mailto:info@home-sante.fr) - Site internet : [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



## Polyclinique Saint-Roch

560, avenue du Colonel André Pavelet dit Villars - 34000 Montpellier

**0 826 888 882** Service 0,20 € /min  
\* prix appel

Fax : 04 67 61 88 99 - e-mail : [info@cl-st-roch.fr](mailto:info@cl-st-roch.fr) - Site internet : [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)

