Livret d'accueil médico-chirurgical

www.polyclinique-paysderance.com

VIVALTO SANTÉ

Polyclinique du Pays de Rance

Ce livret contient les informations nécessaires à chaque étape de votre parcours de soins, conservez le précieusement.

La 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.

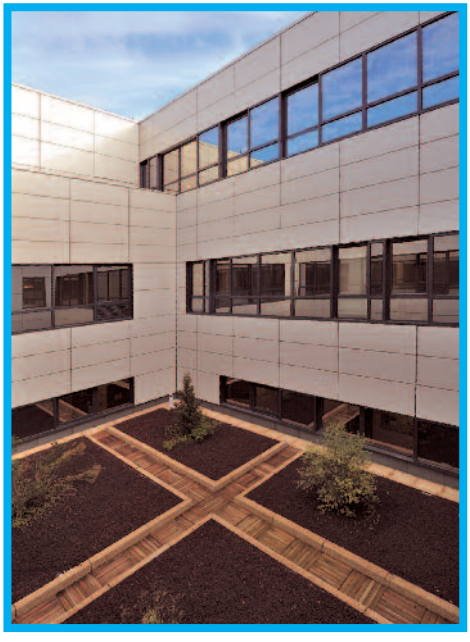
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.
Toute personne dispose du droit 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.

Ce livret est imprimé sur un papier composé de fibres blanches recyclées et de fibres vierges issues de bois de forêts gérées. Les encres utilisées sont d'origine végétale.

Sommaire

Historique 4
Les professionnels 5
Les services 6
Votre pré-admission....8
Votre admission 9
Les frais liés à votre hospitalisation....10
Votre séjour 12
Votre sortie 16
Vos droits et informations....18
Votre volonté 20
Respect et sécurité 22
Notre préoccupation
La qualité de votre prise en charge....23
Le CLIN....24
La CDU 26



Bienvenue

La Polyclinique du Pays de Rance fait partie du groupe Vivalto Santé depuis 2012, acteur majeur de la santé en Bretagne.
Notre Etablissement bénéfice d'installations et d'équipements médicaux récents et performants ainsi que d'une hôtellerie de grande qualité. Au sein du pôle de santé de Dinan, nous travaillons efficacement en synergie avec le Centre Hospitalier René Pléven et ce, pour assurer une prise en charge efficace et pluridisciplinaire de nos patients.
C'est une offre globale de qualité, de sécurité et de proximité que nous adressons à la population du bassin dinannais, avec l'exigence dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de progresser encore et toujours pour vous servir et vous satisfaire.
Notre quotidien doit chaque jour s'améliorer, c'est la raison pour laquelle nous vous serions reconnaissants de bien vouloir renseigner le questionnaire de sortie, c'est un instrument sur lequel nous comptons pour progresser et encore mieux vous servir.
Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Merci.

Docteur Thomas GUILLAN
Président de CME

Didier DELAVAUD
Directeur Général

Historique

- C'est en 1751 que le Comte et la Comtesse de la Garaye demandèrent des Filles de la Sagesse pour soigner les pauvres de la Ville de DINAN.
- Ils sollicitèrent du Roi Louis XV des lettres patentes qui leur furent accordées le 3 avril 1755.
- À la Révolution, la maison fut louée à l'Hospice, le mobilier vendu. Les Sœurs furent mises en prison ; elles y demeurèrent deux ans.
- En 1804, elles reprirent leurs fonctions charitables. Sans ressources, elles ne perdirent pas courage et ouvrirent un pensionnat. En 1811, les Sœurs retrouvèrent la possession de leur ancien local. Grâce à des dons et différents legs, elles achetèrent des maisons et terrains et firent construire plusieurs bâtiments : buanderie, lavoir, four, chapelle, dortoirs, …
- Le début du XX siècle marqua la laïcisation de l'école (1903) puis sa fermeture en 1906.
- La Clinique Legrand fut quant à elle fondée en 1929 par Monsieur LEGRAND tandis que le Docteur ROUXEL fit accepter en 1938, le projet, par la Congrégation des Filles de la Sagesse d'une clinique médico-chirurgicale sur le site de l'ancienne école devenu un lieu de retraite spirituelle.
- En 1974, les praticiens de la Polyclinique de la Sagesse la rachètent à la Congrégation et prirent en charge la responsabilité de l'établissement.
- En 1991, la Clinique du Docteur Legrand est cédée aux chirurgiens qui y exercent.
- En juillet 1995 le rapprochement des Directions des deux établissements sanitaires dinannais se réalise et est finalisé par la fusion des holdings financiers en décembre 1995.
- La spécialisation des sites s'organise dès septembre 1996. Sur le site Legrand, la chirurgie orthopédique et O.R.L., sur le site Sagesse, la chirurgie viscérale, urologique et ophtalmologique.
- En janvier 1997, la fusion juridique des Clinique Legrand et Polyclinique de la Sagesse entraîne la naissance de la Polyclinique du Pays de Rance.
- Décembre 1997 marque la fermeture de la maternité de la Polyclinique et son transfert sur le site de l'Hôpital R. Pleven de Dinan.
- Enfin en mars 2000, les bâtiments de l'ancienne Clinique Legrand sont cédés et le regroupement physique des deux établissements sur un site unique se réalise. Des nouveaux locaux sont créés en parallèle à une rénovation des anciens bâtiments sur le site de la Sagesse.
- 2009 : Rapprochement du site Polyclinique à côté du Centre Hospitalier René Pléven, mutualisation des moyens
- 2012 : Rachat de la Polyclinique par le groupe Vivalto Santé
- Et l'histoire continue …

Les professionnels

Les équipes …

• administratives

veillent à votre accueil, votre information et facilitent votre prise en charge.

• soignantes du bloc opératoire

(tenue de bloc à usage unique)
vous accueillent au bloc opératoire et vous prennent en charge avec votre Chirurgien et l'Anesthésiste.

• médicales et paramédicales :

(Blouse blanche avec étiquette nominative)

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation
- Les médecins anesthésistes
- Les masseurs kinésithérapeutes
- La diététicienne

• soignantes d'hospitalisation

Les infirmiers IDE

(Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative et liseré de couleur)

- Les infirmières référentes sont responsables de l'équipe soignante, de l'organisation et de la coordination des soins.
- Les infirmiers diplômés d'état (IDE) dispensent les soins prescrits par le médecin et surveillent votre état de santé.

Les aides soignants (AS)

(tunique avec liseré jaune)
sous la responsabilité de l'infirmier, dispensent les soins d'hygiène et de confort dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour.

Les agents hospitaliers

(tunique avec liseré vert)
réalisent les prestations hôtelières.

Les brancardiers

(tunique et pantalon bleu)
assurent vos déplacements au sein de la Polyclinique.

Les élèves en formation

portent la tenue de leur école avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.

Les services

L'établissement bénéficie de l'agrément pour la prise en charge chirurgicale des cancers digestifs, mammaires, urologiques, ORL et cervico-faciaux.

Les services

La Polyclinique dispose :

- de 85 lits d'hospitalisation complète, de 27 places ambulatoires
- d'un bloc opératoire de 6 salles d'opérations et 2 salles d'endoscopies
- d'une salle de surveillance post-interventionnelle équipée de 15 postes
- d'un service de stérilisation doté d'un matériel de nettoyage et de stérilisation en accord avec les normes de désinfection en vigueur

Les spécialités

- Chirurgie viscérale, digestive, gynécologique, proctologie, varices et obésité
- Chirurgie orthopédique, traumatologique, de la main, du rachis et arthroscopie
- Chirurgie urologique, andrologie, sexologie et lithotritie laser
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie O.R.L, de la face et du cou
- Stomatologie
- Gastro-entérologie, hépatologie, endoscopies et cancérologie digestive
- Anesthésie et réanimation

Les services complémentaires

- Radiologie, échographie, scanner, doppler et IRM
- Angiographie ophtalmique
- Cardiologie
- Kinésithérapie
- Diététique
- Consultations Douleur

Le bloc opératoire

L'établissement propose des installations techniques de haut niveau et adaptées aux exigences des diverses spécialités.

Nos 6 salles d'opérations bénéficient d'un flux unidirectionnel permettant des poses de prothèses en chirurgie orthopédique, esthétique, ophtalmologique, digestive, ORL et urologique.
Un plateau technique d'endoscopie permet de réaliser des examens diagnostiques et thérapeutiques.
La surveillance des grandes fonctions vitales est assurée par des équipements performants dans chaque salle d'intervention.

Une salle de surveillance post interventionnelle (SSPI) de 15 postes permet, grâce à des équipements, de contrôler les effets résiduels des médicaments anesthésiques.

Tout au long du passage au bloc opératoire, et en salle de SSPI, une équipe pluridisciplinaire composée d'aide soignant, d'infirmier, d'infirmier anesthésiste vous accueille.

Chaque professionnel établit, avec vous, une relation de confiance par la communication et permet de réaliser des soins sécuritaires personnalisés et de qualité.

La chirurgie ambulatoire

EN QUELQUES MOTS…

La chirurgie ambulatoire permet la sortie du patient le jour même de son admission. Elle s'accompagne de l'instruction donnée au patient de se faire raccompagner à sa sortie, par un tiers et de demeurer sur la journée voire la nuit suivant l'opération sous sa garde.

La préparation du séjour

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Après votre consultation d'anesthésie, vous vous présenterez aux bureaux des pré-admissions afin d'effectuer les formalités d'usage muni des documents suivants :

Quels documents dois-je apporter ?

- Votre avis d'admission complété et signé par le praticien et l'anesthésiste,
- Une pièce d'identité,
- Votre carte d'assuré social (carte vitale) et attestation d'ayant droit,
- Votre carte de mutuelle complémentaire et une attestation de prise en charge,
- Vos justificatifs de l'affection de longue durée si concerné,
- Votre attestation de CMU si concerné,
- Votre carte européenne d'assuré social pour les ressortissants étrangers,
- Le volet n°1 du triptyque de déclaration d'accident de travail si accident de travail,
- si vous êtes bénéficiaires de l'article L115 : une feuille de votre carnet de soins.

Pour les patients opérés du jour :

Il est expressément interdit de conduire son véhicule le jour de l'anesthésie.

Avant l'intervention il est nécessaire :

- De respecter les consignes du jeûne pré-opératoire (ne pas manger, ne pas boire, ne pas fumer)
- De respecter les consignes d'hygiène corporelle (prendre une douche, retirer vernis et ongles artificiels, piercings, ne pas vous maquiller, ne pas porter de bijoux).

VOTRE ADMISSION

Admission programmée :

Si vous avez déjà effectué les formalités de pré-admission, votre admission sera simplifiée et consistera en une simple vérification du contenu de votre dossier.

Admission non programmée :

Si vous êtes admis en urgence, les formalités administratives seront effectuées ultérieurement par vous-même ou par l'un de vos proches.

Pour les patients mineurs ou incapables majeurs, la présence d'un parent ou de la personne responsable est obligatoire lors des formalités d'admission.

Il sera demandé au responsable légal de signer l'autorisation d'opérer.

Formalités médicales

Nous vous remercions de bien vouloir apporter les documents médicaux suivants :

- Carte de groupe sanguin ;
- Résultats des examens biologiques, radiologiques, cardiologiques…;
- Ordonnances récentes du traitement médicamenteux en cours ;
- Carnet de santé.

Grâce à ces documents,

vous ne réglerez lors de votre sortie, que les frais d'hospitalisation non pris en charge par votre caisse et/ou mutuelle ou assurance

Quelques informations

LES FRAIS LIÉS À VOTRE HOSPITALISATION

Pour les frais liés à l'hospitalisation, seules les prestations hôtelières resteront à votre charge.

Cas particulier

Non assuré social ou en chirurgie esthétique :

Un devis estimatif du coût de l'intervention et du séjour sera établi par le praticien ; ce devis devra être signé pour procéder aux formalités de pré-inscription.

Honoraires

La clinique et les médecins y exerçant sont conventionnés et inscrits en secteur 1 ou en secteur 2.

Certains praticiens ont la possibilité de pratiquer le dépassement d'honoraires. Celui-ci étant non remboursé par la sécurité sociale, il doit faire l'objet d'une entente préalable directe avec les patients lors d'une consultation.

Tous renseignements à ce sujet peuvent être donnés au patient et à sa famille, par le secrétariat médical, lors de la consultation ou de l'hospitalisation.

Convalescence

Pour prévoir votre séjour en maison de convalescence, un délai de réservation est nécessaire. Cette demande doit donc être faite au préalable auprès du secrétariat de votre praticien ou au plus tard à votre arrivée dans le service. Votre demande sera satisfaite en fonction des disponibilités d'accueil des établissements de convalescence.

Chambre individuelle

Vous pourrez réserver une chambre individuelle. Cependant, même réservée la chambre individuelle ne peut vous être garantie le jour de votre arrivée.

Nous mettrons tout en œuvre pour satisfaire votre demande.

Chambre pour personne handicapée :

Sur demande de votre part, vous pouvez bénéficier d'une chambre adaptée à votre handicap.

Traitement personnel

Aapportez vos traitements en cours et leur conditionnement d'origine (pas de pilulier). Afin d'éviter toute interaction avec les prescriptions liées à votre intervention, votre traitement personnel vous sera retiré durant votre séjour, et vous sera remis à votre sortie.

Il est interdit d'administrer ou de procurer aux patients des médicaments non prescrits par les Praticiens de la Polyclinique.

Effets personnels

Vous aurez besoin de linge de toilette et d'un nécessaire de toilette, de vêtements de nuit, d'une robe de chambre, de pantoufles.
Pour votre enfant, les couches ne sont pas fournies par l'établissement.

Respect de l'intimité :

le Patient a le droit au respect de sa vie privée, les équipes médicales et paramédicales veillent à votre intimité lors des soins et des transferts en brancard.

Dignité

le patient a le droit au respect de la dignité, notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peuvent engendrer la maladie.

Votre séjour

Chambre

Toutes les chambres disposent d'un lit électrique, du téléphone et de la télévision. Elles sont équipées d'un placard et d'une salle d'eau avec lavabo, douche et toilettes.
Pour des raisons d'hygiène les douches et les fenêtres ne sont pas équipées de rideaux.
L'établissement se réserve le droit, lorsque des raisons de service l'exigent, de procéder à un changement de chambre.

Accompagnant

La présence d'un accompagnant à vos côtés est possible uniquement dans les chambres seules (selon les disponibilités du service et après accord médical).
Un lit supplémentaire (tarifs joints au livret) vous sera alors mis à disposition, les repas sont à commander avant 9h30 pour le repas du midi, 15h30 pour le dîner et/ou petit-déjeuner du lendemain. Les tickets repas sont à retirer à l'accueil de la Polyclinique.

Courrier

Pour expédier votre courrier, confiez-le au personnel ou déposez-le à l'accueil.
Le départ du courrier a lieu à 15h30.

Coiffure esthétique pédicure

Vous pouvez recourir à des services extérieurs à vos frais, faites la demande auprès de l'équipe soignante.

Culte

Vous pouvez rencontrer les représentants de la confession de votre choix. Par ailleurs, une équipe d'aumônerie est à votre disposition pour une écoute, un soutien moral, spirituel ou religieux. Dans tous les cas, s'adresser à l'équipe soignante.

Distributeur

Un distributeur de boissons chaudes, fraîches et de friandises est à votre disposition à l'accueil. De même, une fontaine à eau réfrigérée est située à l'accueil.

Effets personnels

Vous aurez besoin de linge de toilette et d'un nécessaire de toilette, de vêtements de nuit, d'une robe de chambre, de pantoufles.

Pour votre enfant, les couches ne sont pas fournies par l'établissement.

Comment contacter mon Médecin ?

Les médecins peuvent recevoir les familles ou les proches des personnes hospitalisées sur rendez-vous.
Pour ce faire, rapprochez-vous de l'infirmière référente du service ou du secrétariat du praticien.

Parking

La Polyclinique met à votre disposition des places de stationnement. Les règles de circulation y sont applicables. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Repas

En hospitalisation :
Chaque jour un menu différent vous est proposé par notre équipe de cuisiniers qui élaborent vos repas sur place.
Si vous devez suivre un régime, un menu spécialement adapté à votre état de santé vous sera proposé.

Les repas seront servis à partir de :
- 07h45 pour le petit-déjeuner
- 11h45 pour le déjeuner
- 18h00 pour le dîner

En ambulatoire :
Une collation adaptée à vos besoins sera servie.

Télévision - Téléphone

Toutes nos chambres en sont équipées. À votre arrivée, faites en la demande auprès du service des admissions.

La remise de la télécommande s'effectue contre le versement d'une caution. Ces prestations sont payantes (tarifs joints au livret).

La qualité alimentaire et nutritionnelle « se nourrir pour mieux guérir »

Le couple alimentation - santé est au cœur des préoccupations de la Polyclinique.
C'est pour cela qu'en réponse à la directive ministérielle de 2002, notre établissement a mis en place un Comité de Liaison Alimentation Nutrition.
Il permet d'améliorer la qualité de la restauration des patients en proposant des menus adaptés.

Accès WIFI

Un accès wifi est disponible dans l'établissement, si vous souhaitez en bénéficier, vous pouvez en faire la demande auprès du service des préadmissions. Une charte informatique devra être signée pour utiliser ce service. Un code d'accès vous sera alors fourni.

Valeurs

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur, la Polyclinique ne pouvant être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol (Loi 92-164 du 6 juillet 1992).

Au cas où vous seriez en possession d'objets de valeur, vous pourrez les déposer au coffre de l'établissement contre un inventaire de dépôt ou les confier à votre entourage.

Si vous portez une prothèse dentaire ou auditive, des verres de contact…, signalez-le à l'infirmière dès votre entrée, prenez soin de les ranger dans votre table de nuit, pour éviter toute perte accidentelle : au besoin confiez-les à un membre de votre famille.

Visites

Les visites sont autorisées à partir de 11h. Les visiteurs sont priés de quitter la chambre au moment des soins et du bionettoyage. Les parents sont responsables de plein droit du ou des enfants mineurs qui les accompagnent.

Attention : l'introduction de boissons alcoolisées est formellement interdite. L'apport d'aliments est particulièrement déconseillé car il peut être contre-indiqué au patient en raison de son traitement médical.

Sont interdits pour raisons d'hygiène

- Les plantes et les fleurs.
- Les animaux domestiques.

Votre sortie

LES SORTIES S'EFFECTUENT LE MATIN JUSQU'À 11H30

(Sauf autres indications) après accord du Praticien vous ayant pris en charge.

Avant de quitter votre chambre

Assurez-vous de ne rien oublier.
La télécommande de votre téléviseur sera à restituer au bureau des sorties en échange de votre chèque de caution.

Lors de votre sortie,

vous seront remis par le service d'hospitalisation :

- vos ordonnances de sortie,
- un arrêt de travail postopératoire
- si nécessaire, vos examens ou clichés radiologiques personnels, un rendez-vous postopératoire.

Si votre état de santé nécessite un transport approprié, le médecin vous délivrera un bon de transport (exigé pour obtenir le remboursement des frais par l'organisme d'assurance-maladie).
Le choix de l'entreprise de transport vous appartient.

Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge.

Questionnaire de satisfaction

Tous commentaires et suggestions destinés à améliorer la qualité de nos services et de nos relations avec vous, seront les bienvenus et traités avec le plus grand intérêt. Merci d'utiliser le questionnaire joint à ce livret qui peut être rempli de façon anonyme et déposé au bureau des sorties.

Vous devrez régler au bureau des sorties :

Le forfait journalier, le ticket modérateur, la participation forfaitaire assurée, la chambre particulière, le téléphone, la télévision, le repas ou le lit accompagnant suivant les tarifs en vigueur.
Votre mutuelle pourra (suivant votre contrat) prendre en charge tout ou partie de ces frais ainsi qu'un éventuel dépassement d'honoraires.

Vous n'êtes pas assuré social ou votre séjour concerne de l'esthétique :
Vous aurez à régler la totalité des frais de séjour à votre sortie.

Des réclamations à formuler ?

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC), conformément au décret n°2005-13 du 2 mars 2005, relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a pour mission de "veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge".

En cas de problèmes ou de réclamations, vous devez adresser un courrier au Directeur de l'établissement.

Vos droits et informations

Le traitement informatique de votre dossier

À l'occasion de votre séjour nous vous demandons un certain nombre de renseignements qui sont traités par informatique. Les logiciels utilisés ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) qui a pour mission de faire respecter la loi.
Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation feront l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical ou statistique. En application de la loi du 6 janvier 1978 (loi informatique et liberté) vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments dans la limite des obligations légales.

L'accès au dossier médical

Vous avez accès, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, aux informations médicales vous concernant. Vous devrez pour cela adresser au directeur une lettre accompagnée d'une pièce d'identité. Cette consultation pourra se faire sur place ou par envoi de copies avec un paiement des frais occasionnés.

Suivant la loi n° 2002-303 du 4 Mars 2002 et le décret n° 2002~37 du 29 Avril 2002, la transmission du dossier doit s'effectuer dans un délai de 8 jours suivant la demande de communication. Toutefois le délai de communication du dossier est de 2 mois si les informations médicales demandées datent de plus de 5 ans.
Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission (article 44 du Décret 74-27 du 14 janvier 1974).

LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

Le consentement libre et éclairé aux soins :

Principe et fonctionnement :
Comme le prévoit le Code de la Santé publique, vous devez être informé d'une façon claire et compréhensible sur les soins, traitements et examens qui vous seront prodigués.
Dans certains cas, il vous sera demandé, par écrit, d'attester que vous avez bien reçu l'information vous concernant et de confirmer votre consentement.

En cas d'intervention chirurgicale,
il vous sera demandé de signer une autorisation d'opérer.

La bientraitance

Une charte de Bientraitance a été définie dans l'établissement. Elle vise à promouvoir le respect des droits et liberté du patient, son écoute et la prise en compte des attentes.

Le respect des libertés individuelles et les mesures de restriction de liberté.
Pour des raisons médicales, votre liberté peut-être restreinte au seul but de vous préserver des chutes.

La protection des mineurs

le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Le consentement des deux parents est requis.

Droits de l'incapable majeur

Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille.

Votre volonté

Les directives anticipées

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

À quoi servent les directives anticipées ?
Si, en fin de vie, vous n'êtes 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 en cours.

Comment rédiger vos directives anticipées ?
- Vous devez être majeur.
- Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- Vous devez écrire vous-même vos directives.
- Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.
- Le document est valable 3 ans.
- Vous pouvez mettre dans vos directives ce que vous souhaitiez comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie et votre décision pour le don d'organes.

Pouvez-vous changer d'avis après avoir rédigé vos directives anticipées ?
- À tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.
- Vous pouvez également annuler vos directives.

Quel est le poids de vos directives anticipées dans la décision médicale ?
Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Comment faire pour vous assurer que vos directives seront prises en compte au moment voulu ?
- Remettre vos directives à votre médecin traitant.
- En cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical.
- Conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix.

IDENTIFICATION

Le bon soin au bon patient.
Tout au long de votre séjour, les soignants s'assureront de votre identité, Afin de sécuriser votre prise en charge, vous serez muni d'un bracelet comportant votre identité et le service d'hospitalisation.

La personne de confiance

Au moment de votre pré-admission, on vous demandera si vous souhaitez désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être différente de la personne à prévenir

Son rôle :
vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre des décisions concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ?
Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de tutelle :
Une personne sous tutelle ne peut désigner de personne de confiance. S'il en a été désigné une avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Un formulaire, en annexe du livret, vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

La personne à prévenir

la personne à prévenir pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour, pour fournir des documents éventuellement manquants, des effets personnels. Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

Respect et sécurité

Respect de l'Hygiène

Vous contribuerez au niveau d'hygiène de vos soins en respectant les protocoles de préparation pré-opératoire (douche avec savon antiseptique et/ou autre(s) préparation(s) nécessaire(s) à votre intervention) et en veillant à une hygiène corporelle et vestimentaire satisfaisante.

Une structure spécifique, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est en place dans notre établissement.

Son programme d'action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité pour minimiser au quotidien le risque infectieux. (Cf page 26 & 27)

Le calme et le repos sont de rigueur pour le respect de tous

Il est demandé à toute personne présente dans l'établissement d'éviter toute cause de bruit (conversation ou discussion trop sonore, chaussures trop bruyantes…).
Il est demandé aux patients une utilisation discrète des appareils de radio et de télévision.
Il vous est demandé de respecter les consignes de sécurité.
Il est interdit de fumer dans les chambres et dans tous les services de la Polyclinique.

Respect des personnes et des locaux

La Polyclinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus. Vous-même et vos visiteurs devez impérativement les respecter afin de rendre votre séjour agréable. La relation patient-soignant doit se créer dans le respect mutuel.

En cas d'incendie,

Ne vous affolez pas :
Attendez dans votre chambre, porte fermée, les consignes qui vous seront données par le personnel. Celui-ci est formé à cet effet. Des plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

Notre préoccupation

La qualité de votre prise en charge

Nos équipes médicales, soignantes et administratives avec l'aide des représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La prise en charge de la douleur

Différentes actions contre la douleur sont coordonnées au sein d'un Comité de Lutte contre la Douleur.
Si vous avez mal, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante ; en l'évoquant vous aidez les médecins à mieux vous soulager.
Un contrat d'engagement de prise en charge de la douleur est remis inséré à la fin de ce livret. Dans un souci d'amélioration continue, nous vous encourageons à remplir notre questionnaire de prise en charge de la douleur.

Consultation douleur

Pour les patients souffrant de douleurs chroniques, l'hypnose et la communication thérapeutique sont des outils développés au sein de l'Etablissement.
Des consultations douleur sont ouvertes au sein de l'Etablissement.

Certification - Indicateurs Qualité

La certification est une procédure d'évaluation des établissements de santé. Elle porte sur l'organisation, le fonctionnement général ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient.
Cette évaluation est effectuée par la Haute Autorité de Santé.
La Polyclinique a été certifiée en octobre 2013.

Le compte rendu complet est accessible sur le site de la HAS (http://www.has-sante.fr)
De même, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs par les autorités sanitaires.

Les résultats sont affichés à l'accueil ou disponibles sur le site SCOPE SANTE : scope.sante.gouv.fr

Le CLIN

L'établissement s'est engagé depuis de nombreuses années dans la lutte contre les infections nosocomiales.

C'est une commission regroupant des professionnels médicaux et paramédicaux de la Polyclinique qui définit la politique en matière d'hygiène. Elle participe à des actions de formation du personnel, assure la surveillance des infections acquises. Ceci passe notamment par la réalisation d'enquêtes épidémiologiques pour lesquelles votre participation est parfois sollicitée. Nos Représentants des usagers sont invités aux réunions.

Notre Equipe Opérationnelle d'Hygiène est chargée de la mise en œuvre de cette politique. Composée de correspondants, elle assure un relais dans les différents services de la Polyclinique en matière de prévention du risque infectieux.

QUELQUES CONSEILS D'HYGIENE

À SUIVRE AVANT VOTRE INTERVENTION :

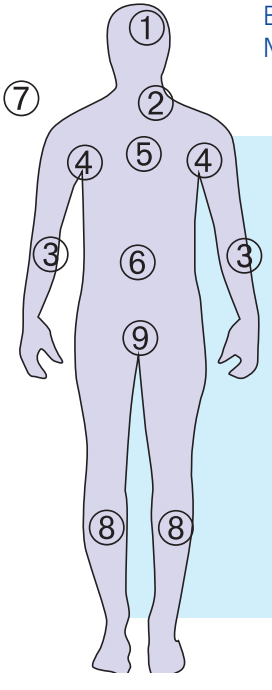
- La veille de l'opération, avant de vous coucher, vous allez prendre une douche et faire un shampoing avec le savon antiseptique qui vous est prescrit. Le soir se coucher dans des draps propres.
- Le matin de l'opération, vous devez reprendre une douche et faire un shampoing avec le même savon antiseptique.
- Se couper court les ongles des mains et des pieds ;
- Pour les femmes, retirer toute trace de vernis à ongle ;
- Enlever les boucles d'oreilles, les bagues, les bijoux, les piercings, sources importantes de microbes ;
- Se brosser les dents (et en cas de prescription faire un bain de bouche).

Comment pratiquer une douche antiseptique ?

Vous allez être opéré(e). Pour diminuer les risques d'infection et contribuer à la prévention des infections nosocomiales, veuillez prendre une douche antiseptique à votre domicile.

- **La veille de l'intervention**, avant de vous coucher, vous allez prendre une douche et faire un shampoing avec votre savon ou antiseptique qui vous est prescrit (Bétadine Scrub).
- **Le matin de l'intervention**, vous devez reprendre une douche et faire un shampoing avec votre savon ou antiseptique prescrit.

  Attachez vos cheveux longs.
  Brossez-vous les dents.
  Mettez des sous-vêtements propres.



Laver et rincer du haut vers le bas

① Commencer par les cheveux, puis le visage.
② Le cou.
③ Les membres supérieurs : insister sur les espaces interdigitaux.
④ Les aisselles.
⑤ Le thorax.
⑥ L'abdomen : insister sur l'ombilic.
⑦ Le dos.
⑧ Les membres inférieurs : insister sur les espaces interdigitaux et derrière les genoux
⑨ La région des organes génitaux et du pli des fesses.

Aussi, il est impératif :

- d'ôter le vernis à ongles et piercing
- d'ôter votre appareil dentaire dans le service
- de ne pas vous maquiller
- de ne pas mettre de parfum ni déodorant
- d'enlever vos bijoux (même votre alliance), les laisser avec vos objets de valeur à votre domicile

La CDU : La Commission des Usagers

Sa fonction :

Veille au respect des droits des usagers.
Contribue à l'amélioration de leur prise en charge au sein de l'établissement.
Doit assurer l'information auprès des patients et/ou de leurs ayants droit en cas de réclamation en les recevant et en leur fournissant les voies de recours possibles qui sont les leurs.
Doit transmettre aux conférences régionales de santé les données corrélatives à leurs fonctions au sein de l'établissement (suite aux recommandations Juin 2009 Conférence Nationale de Santé).

En pratique :

Pendant votre hospitalisation, vous pouvez ainsi que vos proches, demander à rencontrer la Référente de Soins en cas d'insatisfaction face aux services rendus.

À votre départ, veuillez vous assurer d'avoir rempli les données du questionnaire de satisfaction pour votre séjour, ces données que nous exploitons nous permettent d'évaluer et d'améliorer nos prestations.

Au détour d'une hospitalisation, une réclamation écrite peut être adressée au Directeur de l'établissement. Conformément aux dispositions législatives en vigueur, une copie de votre dossier médical peut vous être adressée sur demande écrite à la Direction, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité (ou, pour les ayants droit, un document l'attestant).

Les frais d'envoi ainsi que le coût des copies vous seront demandés. Vous pourrez recueillir ces documents soit par remise sur place contre décharge, soit vous les faire adresser en courrier AR.

Vous pouvez demander à rencontrer le Médecin Médiateur de l'établissement afin de lui exposer vos réclamations, vos griefs, cette demande doit se composer de votre lettre de réclamation, d'une photocopie de votre carte d'identité, et d'une autorisation d'accès à votre dossier médical pour le Médecin Médiateur.

Ce dernier fixera avec vous un rendez-vous pour commenter les données du dossier médical de votre hospitalisation et vous informera des différentes formes de recours auxquels vous pouvez prétendre.

Sa composition

Liste des membres de la CDU

- Monsieur Thomas GUILLAN
  Président CME
- Mr Didier DELAVAUD
  Directeur Général
- Madame Laurence VOLMIER
  Directrice des Opérations
- Docteur Olivier MANISE
  Médecin Médiateur
- Madame Corinne BONNAMY
  Médiateur non Médecin
- Madame Sandrine LANGEVIN
  Resp. des Unités de Soins / Coordonnateur des risques associés aux soins
- Monsieur François JOUFFE
  représentant des usagers
- Monsieur Henri COLLET
  représentant des usagers
- Madame Annick LE BERRE
  Responsable qualité et Gestion des Risques
- Monsieur François JOUFFE
  Représentant des Usagers
  Association Hémochromatose Ouest
- Monsieur Henri COLLET
  Représentant des Usagers
  Association des Accidentés de la Vie
- Madame Marie Claire NEVO
  Représentant des Usagers
  ADAPEI 22
- Madame Sergine MASSON
  Représentant des Usagers
  ADAPEI 22

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. - Article 1 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.
Article 2 - Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé : 10. Le rapport de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil d'administration accompagné des propositions et avis de la commission de surveillance.
Article 3 - Les articles R. 710-1 -1 à R. 710-1 -10 du code de la santé publique sont abrogés.
Article 4 - Les établissements de santé disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du présent décret pour mettre en place la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Jusqu'à la mise en place de cette commission, la commission de conciliation continue à assurer ses missions. Jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la publication de la première décision prononçant les agréments prévus à l'article L. 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers dans les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge sont désignés pour un an par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les membres des associations régulièrement déclarées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.

Le groupe Vivalto Santé

- La **Polyclinique du Pays de Rance** (22 Dinan)
- La **Clinique Pasteur-Lanroze** (29 Brest)
- Les **Cliniques Keraudren et Grand Large** (29 Brest)
- Le **CHP Saint-Grégoire** (35 Saint-Grégoire)
- La **Clinique de la Côte d'Emeraude** (35 Saint-Malo)
- La **Clinique Sainte Marie** (44 Chateaubriant)
- La **Clinique Sourdille** (44 Nantes)
- La **Polyclinique de la Baie** (50 Avranches)
- La **Polyclinique de Kerio** (56 Pontivy)
- La **Polyclinique Lyon-Nord** (69 Rilleux)
- La **Clinique Générale Annecy** (74 Annecy)
- La **Clinique Victor Hugo** (75 Paris)
- La **Clinique de l'Europe** (76 Rouen)
- Le **CHP de l'Europe** (78 Port-Marly)
- La **Clinique du Val d'Or** (92 Saint Cloud)

www.vivalto-sante.com

VIVALTO SANTÉ

Le groupe en quelques chiffres

- 210 000.....patients soignés par an
- + de 1500 .....lits et places
- près de 2300 .....collaborateurs
- + de 600 .....praticiens intervenants

POLYCLINIQUE DU PAYS DE RANCE

76 rue Chateaubriand - CS 84148 - 22104 DINAN Cedex

Tel : 02 96 85 85 85 Fax : 02 96 85 85 99

infos@vivalto-sante.com

Ed'studaire communication Tel : 02 40 00 98 98 - RCS B 330267733 - 1677 - F016