

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



# *Livret d'Accueil*

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



**Polyclinique  
de Kério**



## Édito

Bienvenue,

Le personnel, l'équipe médicale et la direction sont heureux de vous accueillir à la Polyclinique de Kério. Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Nous mettons à votre service la compétence de nos équipes et nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour vous apporter des soins de qualité.

Ce livret a été réalisé à votre attention.

Il a pour but de faciliter votre séjour, de vous donner des renseignements utiles, de vous rappeler certaines règles de fonctionnement et de vous informer de vos droits et devoirs.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale. C'est pour cela qu'un questionnaire vous sera transmis durant votre séjour.

Nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques et sommes à votre disposition chaque heure du jour et de la nuit.

Nous vous souhaitons un excellent séjour.

**Gérard TOUTIN,**  
*Directeur Général de la  
Polyclinique de Kério*

## Sommaire

La Polyclinique de Kério .....	p. 4
Pour bien préparer votre séjour .....	p. 8
Droits et informations .....	p.12
Démarche qualité et instances de l'établissement .....	p.18
Le séjour de A à Z .....	p.21

# Polyclinique de Kério

## L'histoire

Leader du Grand Ouest dans le domaine de l'hospitalisation privée, le Groupe Vivalto Santé a été créé en 2009 par Daniel Caille et des médecins bretons à l'occasion de la reprise fin 2009 de trois établissements : le CHP Saint-Grégoire (Rennes), la Clinique Pasteur Lanroze (Brest), la Clinique de la Côte d'Emeraude (Saint-Malo).

Animé par une dynamique d'expansion constante, Vivalto Santé est aujourd'hui à la tête d'un réseau de **14 établissements** de santé privés, situés en Bretagne, Normandie, Pays de Loire, Ile de France et Rhône Alpes.

Depuis décembre 2009, dans le cadre de la création d'un pôle de santé public privé, la Polyclinique de Kério est installée sur le site de Kério.

Le bâtiment Haute Qualité Environnement (HQE), à la pointe de la technologie, propose à ses patients un plateau technique performant, des locaux fonctionnels et conviviaux. Il offre d'importantes perspectives d'évolution pour les années à venir.

En juin 012, la Polyclinique de Pontivy, rebaptisée **Polyclinique de Kério**, a intégré le Groupe Vivalto Santé, assurant ainsi la pérennité d'une offre de soins de proximité, variée et de qualité.



## Nos cliniques fonctionnent toutes sur les principes suivants :

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



## L'équipe médicale

Vos praticiens vous communiqueront les informations relatives à votre état de santé tout au long de votre séjour.

Pour toute demande complémentaire, vous pourrez contacter le secrétariat médical de votre praticien.

Le médecin responsable de votre séjour assurera les relations avec votre famille et votre médecin traitant.

## Le personnel

Dès votre arrivée, l'ensemble de notre personnel est à votre service pour vous accueillir et vous accompagner. Vous identifierez vos interlocuteurs grâce à des badges indiquant leur nom et leur fonction mais aussi par la couleur de leur tenue :



### > Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



### > Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (**tunique avec liseré rose**) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides Soignants (AS) (**tunique avec liseré vert**) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



### > Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle,
- L'infirmière d'accompagnement (dispositif d'annonce)
- La psychologue qui peut être demandée pour un entretien durant votre séjour
- Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins.



### > Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (**tunique avec liseré bleu**) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



### > Les autres professionnels :

Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, équipe d'entretien, personnel administratif...



## Les activités de la Polyclinique de Kério

### > Les soins en chirurgie

- Chirurgie ophtalmologique et de la rétine
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie générale, digestive et gynécologique par voie classique et coelioscopique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie oto-rhino-laryngologique (ORL)
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie vasculaire

### • Les activités médicales

- Anesthésie-Réanimation
- Gastro-entérologie et explorations digestives
- Pneumologie
- Cardiologie
- Kinésithérapie

Sont également présents sur le site :

- un laboratoire d'analyses médicales
- un centre d'imagerie (radiologie)

## Quelques chiffres...

**31** lits de chirurgie en hospitalisation complète

**15** lits en hospitalisation de semaine

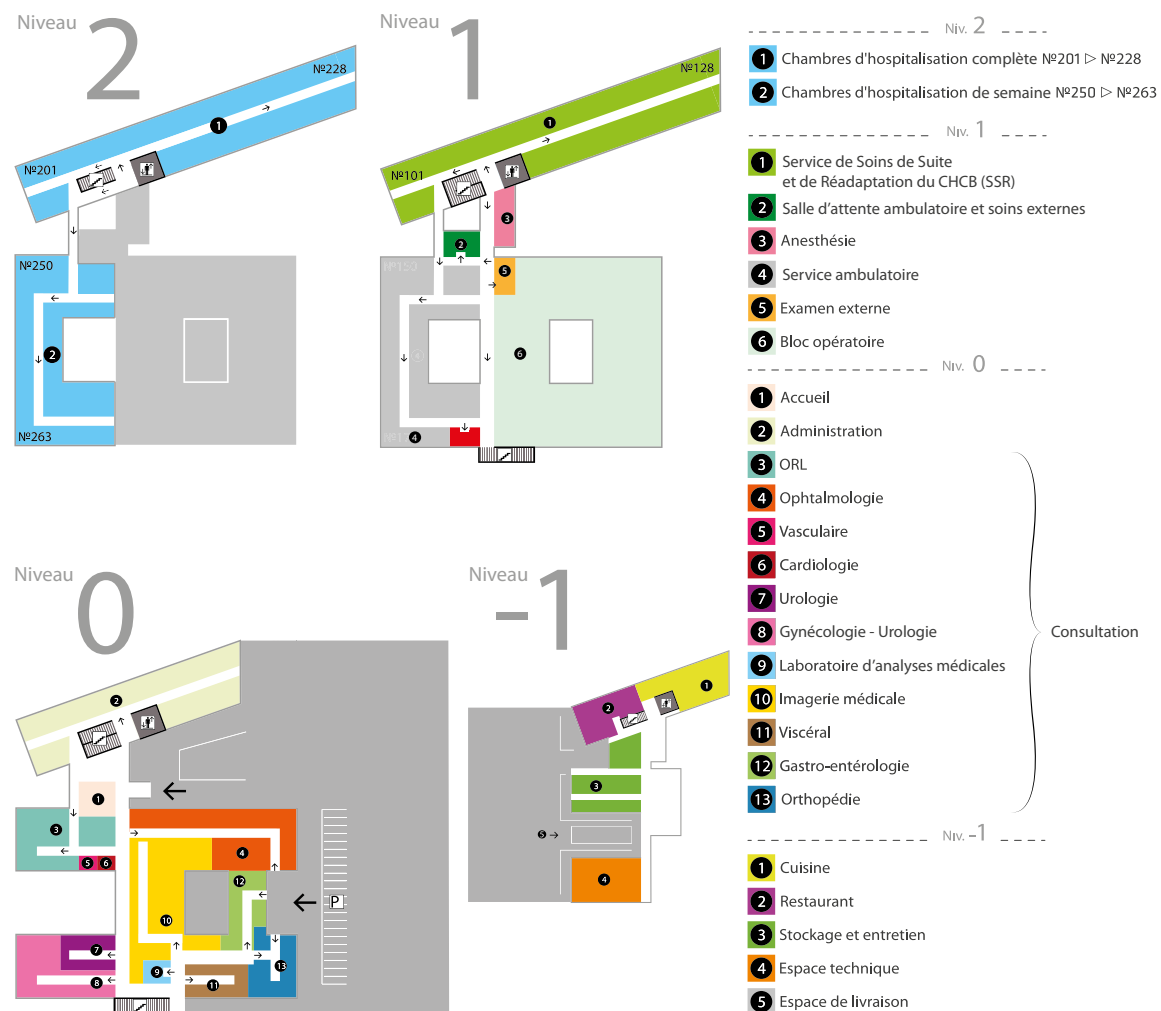
**32** places de chirurgie ambulatoire

**5** salles d'opération et **2** salles d'endoscopie,

une salle de réveil équipée de **12** postes.



## Plan d'accès



# Pour bien préparer votre séjour

## La pré-admission

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

Après avoir convenu avec votre médecin de la date de votre hospitalisation et suite à votre consultation de pré-anesthésie, vous viendrez compléter votre dossier avec la secrétaire du bureau des entrées (ou nous le transmettre dûment rempli au plus vite par courrier) avec les documents suivants :

- **Votre dossier de préadmission** (remis par le secrétariat du médecin)
- **Votre carte d'identité** (à présenter au bureau des entrées) ou sa copie si le dossier est adressé par courrier
- **L'attestation d'ouverture de vos droits de la Caisse d'Assurance Maladie** (ou votre carte vitale actualisée si vous vous présentez au bureau des préadmissions de la clinique)
- **Si vous avez une mutuelle complémentaire :** l'attestation de prise en charge détaillant les prestations remboursées ou votre carte de mutuelle à jour
- **Si vous dépendez de la CMU/AME :** l'attestation de prise en charge
- **En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle :** le volet n°2 de la feuille d'accident du travail
- **Si vous être bénéficiaire de l'article L-115 :** une feuille de votre carnet de soins
- **Si vous êtes un patient étranger issu d'un état de la communauté européenne :** la carte européenne.

## Si vous êtes hospitalisé d'urgence

Les formalités administratives seront effectuées ultérieurement avec vous-même ou un membre de votre famille.

## La chambre particulière

Pour votre tranquillité, intimité et **selon les disponibilités**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière (supplément facturé).

## La consultation de pré-anesthésie

**La consultation de pré-anesthésie a pour but d'évaluer le risque anesthésique et opératoire** en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Elle permet de vous informer et de vous rassurer en définissant la technique qui sera utilisée. Elle a lieu plusieurs jours avant l'intervention et est obligatoire. Si vous suivez un traitement médical, le chirurgien ou le médecin anesthésiste vous indiquera les consignes à respecter.

Pour cela, munissez-vous de :

- **Vos ordonnances récentes de médicaments** constituant vos traitements en cours
- **Vos derniers résultats sanguins** si vous en possédez
- **Votre tracé électrocardiogramme** si vous en avez un
- **Votre carte de groupes sanguin** si vous en possédez une
- **Votre feuille de renseignements complétée** (feuille remise par le secrétariat du chirurgien lors de la consultation).



## Le jour de votre arrivée

### Munissez-vous de vos documents médicaux :

- Carte d'identité, passeport ou livret de famille
- Fiche de préadmission complétée
- Fiche de désignation de la personne de confiance
- Fiche d'information et de consentement à l'anesthésie
- Carte vitale mise à jour ou attestation d'ouverture des droits
- Carte ou attestation de mutuelle
- Attestation CMU/AME si vous en êtes bénéficiaire
- Pièce justificative d'accident de travail ou de maladie professionnelle
- Carnet de soins gratuits si vous êtes bénéficiaire de l'article L-115 du code des pensions militaires
- Carnet de santé
- Ordonnances indiquant les traitements en cours avant votre hospitalisation
- Carte de groupe sanguin

- Radiographies, échographies, scanner, IRM
- Résultats d'examen de laboratoire (bilans de sang) et de cardiologie
- Fiche d'information et de consentement à la chirurgie
- Ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours

N'oubliez pas vos **affaires personnelles** (pour toute la durée du séjour) :

- Traitements en cours dans leur conditionnement d'origine
- Serviettes, gants et nécessaire de toilette
- Vêtements de nuit
- Robe de chambre
- Pantoufles
- Doudous, jouets et nécessaire de nursing pour vos enfants hospitalisés.

> **Présentez-vous à l'accueil de la clinique, une hôtesse vous dirigera vers le service de soins.**

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



## La préparation à l'intervention

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

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

• **Si vous êtes hospitalisé(e) et entré(e) la veille de l'intervention**, vous prendrez **deux douches** dans le service de soins.

• **Si vous êtes hospitalisé(e) et entré(e) le jour de l'intervention**, vous prendrez **une première douche** chez vous la veille de l'intervention. **La seconde** sera prise dans le service de soins.

• **Si vous êtes programmé(e) en chirurgie ambulatoire**, vous prendrez **deux douches** chez vous :

- la première la veille de votre intervention

- la seconde juste avant de quitter votre domicile.

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



## Le bloc opératoire

Un **brancardier** assure les trajets service-bloc opératoire / bloc opératoire-service. Vous serez accueilli(e) par une infirmière dans le SAS de transfert. Celle-ci sera munie d'une check-list permettant le partage d'informations, essentiel avant, pendant et après l'intervention chirurgicale. Cela contribue à la sécurité de votre parcours de soins.

## Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en **salle de réveil**. Une équipe soignante assurera votre surveillance post-opératoire et prendra en charge votre douleur. Un guide d'information est à votre disposition sur la prise en charge de la douleur dans les espaces d'attente.



## La sortie

Le jour de votre sortie, une infirmière du service passera dans votre chambre afin de régler vos modalités de sortie. Avant de partir, présentez-vous à l'accueil à partir de 10 h afin de vérifier si votre dossier est complet.

Il vous sera remis les documents dont vous avez besoin : bulletin de situation, bon de transport

## L'ambulance ou le taxi

Si votre état de santé nécessite un transport particulier (véhicule sanitaire, ambulance...), le médecin vous délivrera un bon de transport, exigé pour obtenir le remboursement de vos frais par l'organisme d'assurance maladie qui aura pris en charge votre séjour.

## La convalescence

Si votre médecin vous recommande un séjour en service de **Soins de Suite et Réadaptation (SSR)**, les demandes sont à signaler dès la programma-

tion de l'intervention, au plus tard le jour de votre préadmission. Elles seront prises en compte dans la mesure des disponibilités.

ainsi que la plupart de vos résultats d'examen.

**Si vous organisez vous-même votre sortie**, merci de prendre vos dispositions avant 12 h sauf recommandations particulières.

Vous réglerez lors de votre sortie les frais restant à votre charge. Présentez-vous pour cela à l'accueil.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Une liste des sociétés de transport est disponible au bureau des entrées ou dans le service de soins.

Il vous appartient de vérifier auprès de votre régime obligatoire la prise en charge du transport sanitaire.



# Droits et informations

> La Polyclinique de Kério a rédigé des guides d'informations sur vos droits. Un icône vous indiquera les thématiques disponibles dans les espaces d'attente.

## Information

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

Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont

proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## L'identité

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de contrôle de l'identité tout au long de votre parcours de soins. Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) durant tout le séjour pour rappeler votre identité.

La confidentialité du séjour : Vous pouvez bénéficier de la non-divulgateur de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission.

## La confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour ainsi qu'à l'établissement de statistiques (en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement

des données d'activité médicale visées à l'article L. 710-6 du Code de Santé Publique).

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978).



## Le consentement du patient

Les pratiques médicales ont connu ces dernières années de considérables progrès. Ces évolutions résultent des innovations thérapeutiques, médicamenteuses et chirurgicales, ainsi que des avancées technologiques en matière de diagnostic.

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation. L'établissement se veut être garant du respect de ces droits fondamentaux. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une « prise de décision partagée », le médecin vous informera et

répondra à vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse.

Les médecins et infirmiers se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée.

## La personne de confiance

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

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

Sa désignation se fait par écrit en remplissant le document « Fiche de désignation de la personne de confiance » (feuille bleue à disposition à la fin du livret à remettre complétée le jour de votre admission). Cette désignation est révocable à tout moment.

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

Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.

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

NB : La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place.

## La protection des mineurs

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

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière

adaptée à son degré de maturité.

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

## La protection des majeurs sous tutelle

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière.

Nous nous engageons à respecter leurs droits tout au long de leur séjour. 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 dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il est possible d'y accéder en faisant une demande auprès de la direction. Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix (consultation gratuite).

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois (renseignements sur les règles d'accessibilités ainsi que les formalités administratives disponibles dans le guide à disposition dans les espaces d'attente « Accès au dossier médical »).



## Les directives anticipées

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

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

## Fin de vie

En cas de décès, le défunt est transporté à la chambre mortuaire de votre choix. Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile (se renseigner auprès de l'infirmière responsable du service).

## Le don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse...) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi « bioéthique » du 6 août 2004 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante.

## L'expression du droit civique

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration en vous renseignant auprès de l'infirmière référente du service de soins ou bénéficier d'une autorisation de sortie.

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

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

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

**Que faut-il faire ?** Si l'on veut donner ses organes, et même si l'on ne veut pas les donner, il faut en parler autour de soi pour que son choix soit entendu, mais aussi pour qu'il soit bien compris et respecté par la famille et les proches.

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



## La Commission de la Relation aux Usagers

La Commission de la Relation aux Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, communément appelée CRU est chargée de veiller à l'information des usagers sur leurs droits mais aussi d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait

de l'activité de l'établissement. Elle lui indique les voies de conciliation et de recours dont elle dispose (art. L.710-2 du Code de santé publique).

Pour saisir la commission, vous pouvez adresser une lettre au Directeur Général de la Polyclinique de Kério.

> **Pour plus de détails, un guide « *Plaintes et réclamations* » est à votre disposition dans les espaces d'attente.**

Des représentants des usagers sont désignés par l'ARS pour vous représenter au sein de cette instance et défendre vos droits :

**M. Emile BOUILLENEC**  
(Association des Laryngectomisés de France)

**M<sup>me</sup> Thérèse DALLE-VALLÉ**  
(UFC Que Choisir, Antenne Santé Pontivy)

**M. Jean-Claude DÉMICHEL**  
(Association des Stomisés de Haute-Bretagne –  
Délégation du Morbihan)

**M<sup>me</sup> Catherine VALY**  
(Ligue Contre le Cancer – Comité de Pontivy)

## La Charte de la personne hospitalisée

> (circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006)

### Article 1

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

### Article 2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements, des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

### Article 3

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

### Article 4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

### Article 5

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

### Article 6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit.

Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

### Article 7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

### Article 8

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

### Article 9

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

### Article 10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient du même accès.

### Article 11

La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des 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 demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# Démarche qualité et instances de l'établissement

> Un établissement de santé a pour objectif de délivrer le bon acte au bon patient dans le respect des bonnes pratiques et des attentes de l'utilisateur.

> Afin d'améliorer la qualité des soins offerts à la population du territoire de santé 8, la Polyclinique de Kério s'est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

## La démarche qualité repose sur :

**La satisfaction des usagers** qui repose sur les informations transmises via le questionnaire de satisfaction (remis par le personnel soignant lors de votre séjour). Il permet à l'établissement de pointer les axes d'amélioration possible.

**Une politique qualité** définissant ces axes prioritaires, notamment :

- Intégrer le patient à sa prise en charge et garantir ses droits
- Développer la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Prévenir, analyser et maîtriser les risques des processus
- Améliorer et sécuriser la prise en charge du patient
- Manager les processus et optimiser les ressources.

**Des instances** qui mettent en œuvre cette politique. Elles suivent des indicateurs, mènent des évaluations et mettent en place les actions nécessaires à l'amélioration de la prise en charge du patient. Parmi celles-ci, on retrouve : La Commission Médicale d'Établissement (CME), la Commission de la Relation avec les Usagers (CRU), le Comité de

Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) ou encore le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

**Des procédures** permettant de garantir les pratiques professionnelles. Elles sont les barrières nécessaires à l'anticipation et la diminution des risques.

**Des évaluations** permettant la mesure du niveau de qualité d'un établissement ainsi que la mise en évidence de la conformité des pratiques au regard de la réglementation. La Polyclinique de Kério est engagée dans la démarche de certification de la HAS. Vous pouvez retrouver toutes les informations relatives à l'établissement sur le site « *Scope Santé* ».

**Une analyse des risques** : Une situation qui s'écarte d'un fonctionnement établi et qui serait source de dommages doit faire l'objet d'une déclaration qui entraînera une analyse approfondie. Suite à cela, des actions seront mises en place pour que la situation ne se reproduise pas.

**La communication** via l'information aux professionnels de santé et aux usagers (affichage, guides...).

**Les formations** dispensées aux professionnels de santé afin d'actualiser leurs connaissances et leurs pratiques.



## La lutte contre le risque infectieux

### La prévention

En 2007, les infections nosocomiales deviennent un sous-ensemble des infections associées aux soins.

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

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

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

Vous devez strictement respecter les consignes

d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation chirurgicale (douches préopératoires...) (Référez-vous au feuillet hygiène joint à ce livret).

### Les moyens mis en place

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, l'établissement est doté d'un comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) dont les objectifs sont :

- L'organisation et la coordination de la prévention et de la surveillance des infections nosocomiales
- L'élaboration de protocoles portant sur l'hygiène et le déroulement des soins
- La participation à la formation des équipes soignantes
- Le suivi des indicateurs nationaux (dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement)

## La lutte contre la douleur

Les équipes soignantes de la Polyclinique de Kério se sont engagées à prendre en charge votre douleur, à l'évaluer, la soulager et à vous donner toutes les informations utiles. Ainsi, cette question est pour tous une préoccupation quotidienne.

De manière à optimiser cette prise en charge, notre établissement s'est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Les travaux de cette instance ont pour but de coordonner

les actions au niveau de tous les services de l'établissement et de fournir aux soignants les moyens nécessaires au traitement optimal de la douleur. L'ensemble du personnel soignant est formé à la prise en charge de votre douleur.

Un guide d'information a été spécialement conçu pour vous informer sur ce sujet. Il est joint à ce livret, n'hésitez pas à le consulter.



## La lutte contre le risque iatrogène

La Pharmacie à Usage Unique (PUI) de la Polyclinique de Kério évalue, applique les nouvelles pratiques médicales et veille à réduire les risques et les effets indésirables liés aux soins que nous vous apportons.

De votre côté, aidez-nous à assurer votre sécurité :

- Facilitez le partage de l'information : apportez vos ordonnances à jour et la liste de TOUS les médicaments que vous prenez, même occasionnellement, avec ou sans ordonnance (antidouleurs, anti-rhume, somnifères, contraceptifs...)
- Signalez vos antécédents médicaux et vos allergies éventuelles
- Assurez-vous que l'ensemble de l'équipe qui vous prend en charge a connaissance de votre traitement
- N'hésitez pas à questionner les soignants pour mieux comprendre votre prise en charge, et soyez



attentif aux conseils qu'ils vous apporteront sur le bon usage de vos médicaments et dispositifs médicaux (conservation, utilisation...).

Le respect de toutes ces recommandations est une condition à la réussite et la sécurité de votre traitement.

## Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

### « Bien se nourrir pour mieux guérir »

L'alimentation et la nutrition sont au cœur des préoccupations de la Polyclinique de Kério. En 2008, un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a été mis en place. Il a pour missions de :

- Mettre en place une offre alimentaire permettant de réduire la durée de traitement de certaines pathologies, les traitements médicamenteux ou les effets indésirables par une prise en charge nutritionnelle adaptée
- Se positionner sur l'organisation et la qualité de la prise en charge hôtelière
- Donner son avis sur certains travaux au sein de l'établissement lorsque ceux-ci concernent la restauration
- Sensibiliser et former les professionnels en continu
- Mettre en place des indicateurs pour définir des mesures d'amélioration de la qualité
- Organiser l'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)

Nos repas sont confectionnés par notre prestataire de restauration et sont validés en CLAN par une diététicienne. Ils sont servis sur un plateau individuel dans votre chambre aux horaires suivants :

- Entre 7 h 30 et 8 h 00 pour le petit déjeuner
- Entre 12 h 00 et 12 h 30 pour le déjeuner
- Entre 18 h 00 et 19 h 00 pour le dîner

Une collation vous sera proposée vers 16 h 00.

En ambulatoire, une collation vous sera servie après votre examen ou votre intervention.

En cas d'examen ou de contre-indications, votre repas pourra être décalé.

En fonction de vos antécédents, le médecin pourra vous prescrire un régime spécifique (sans graisse, sans sel...).

Si des risques de dénutrition sont constatés, votre alimentation sera enrichie en protéines sous la forme de compléments nutritionnels ou par sonde (entérale ou parentérale).

## Le séjour de A à Z

### A Accompagnant

La présence d'accompagnant à vos côtés est possible jour et nuit dans les chambres seules et selon les disponibilités du service (et accord de l'équipe médicale).

### Alcool

La Polyclinique est un établissement de santé, et par conséquent un lieu public. À ce double titre, il est interdit de boire de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement.

### Animaux

Les animaux sont interdits dans l'établissement.

### Ascenseurs

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

### B Boissons

Un distributeur de boissons chaudes ou froides ainsi que de friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

### Bus

La Polyclinique de Kério est desservie par la ligne de bus n°5 (départ et arrêt station « Polyclinique »).

### C Confidentialité

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

### Chambre

Toutes nos chambres d'hospitalisation hors ambulatoire sont équipées d'un cabinet de toilette avec douche et WC, de rangement et d'une télévision (service payant).

### Courrier

Le courrier est distribué chaque jour. Pour expédier votre courrier, confiez-le au personnel de service ou déposez-le à l'accueil. Le départ du courrier a lieu à 15h00.

### Culte

Un ministre du culte peut vous rendre visite si vous le souhaitez. Faites-en la demande auprès du personnel soignant.

### F Fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes et fleurs coupées sont interdites dans l'établissement.

### I Internet

Vous avez la possibilité de bénéficier d'un accès internet dans votre chambre sur demande. Cette prestation est payante.

## J

### Jouets

Parents, n'oubliez pas de confier à vos enfants leurs jouets préférés.

### Journal

Si vous désirez recevoir votre quotidien habituel, une aide-soignante passera chaque jour dans votre chambre pour vous en proposer l'achat.

## L

### Linge

Vous allez avoir besoin de serviettes et d'un nécessaire de toilette, de vêtements de nuit, d'une robe de chambre, de pantoufles. Préparez votre bagage en fonction de la durée de votre séjour.

## M

### Médecin

Pour prendre rendez-vous avec les médecins, vous devez téléphoner directement au secrétariat des praticiens. Les numéros des secrétariats se trouvent en annexe de ce livret d'accueil.

## O

### Objets de valeurs

Nous vous déconseillons de venir avec des objets de valeur et des espèces. La Direction de la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Toutefois, un coffre-fort (service payant) est à votre disposition. Renseignez-vous auprès de l'équipe d'accueil lors de votre arrivée ou auprès de l'équipe soignante.

## P

### Parkings

La Polyclinique met à votre disposition des places de stationnement. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation d'urgence des pompiers et aux personnes handicapées.

Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule.

La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

### Prothèse

Si vous portez une prothèse auditive ou dentaire, des lunettes ou des verres de contact, veuillez en informer le personnel soignant afin qu'on la dépose dans un boîtier prévu à cet effet avant votre départ pour le bloc opératoire.

### Psychologue

Si vous le souhaitez, la Polyclinique met à votre disposition les services d'une psychologue. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

### Photos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients ou des soignants à partir de téléphones portables ou d'appareils de prises de vue de tout type.

## Q

### Questionnaire de satisfaction

Nous vous invitons à répondre au questionnaire qui vous sera transmis par l'infirmière durant votre séjour. Il vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur l'ensemble de votre séjour. Celui-ci peut être rempli de façon anonyme et déposé au bureau des sorties. Nous vous remercions de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

## R

### Repas

En hospitalisation, un menu type vous est proposé. Si vous souhaitez le modifier, il vous est possible de prendre contact avec l'hôtesse. La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas ou apportés est interdite.

En ambulatoire, une collation adaptée à vos besoins vous sera servie. Pour les enfants de moins de 8 ans, une surprise les attend.

S'il le souhaite, tout visiteur peut déjeuner ou dîner en votre compagnie. Il doit le signaler à l'accueil (ticket repas à la charge de l'accompagnant). Il peut également se rendre au restaurant de la Polyclinique situé au rez-de-chaussée bas.

## S

### Standard

Si vous souhaitez contacter l'accueil à partir du poste téléphonique de votre chambre, composez le 9.

### Soins esthétiques

Un coiffeur ou une esthéticienne peuvent être appelés sur votre demande. Ces prestations sont payantes.

## T

### Tabac

La clinique est un établissement de santé, et par conséquent un lieu public. À ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement (conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.

### Téléphone

À votre arrivée, sur votre demande et moyennant un forfait d'ouverture de ligne, il vous sera attribué un numéro personnel vous permettant d'être appelé directement dans votre chambre de 8h à 22h.

Pour téléphoner à l'extérieur, vous devez composer votre code à 5 chiffres puis le numéro de votre correspondant.

### Téléphone portable

Les téléphones mobiles cellulaires présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position « Arrêt » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé – DH / EM1 n°40 du 9 octobre 1996).

### Télévision

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

## V

### Visites

Les visites des patients sont autorisées de 14 h à 20h tous les jours, les matinées étant réservées aux soins.

Si vous souhaitez limiter les visites ou ne pas divulguer votre présence, veuillez le préciser dès votre admission.

Dans l'intérêt des patients, il est conseillé de limiter le nombre et la durée des visites. Les enfants doivent être accompagnés.

## Le groupe Vivalto Santé

**Anney** : Clinique Générale Anney

**Avranches** : Polyclinique de la Baie

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

**Châteaubriant** : Clinique Sainte Marie

**Dinan** : Polyclinique du Pays de Rance

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

**Nantes** : Clinique Sourdille

**Noyal-Pontivy** : Polyclinique de Kério

**Paris** : Clinique Victor Hugo

**Rennes** : Centre Hospitalier Privé  
Saint-Grégoire

**Rillieux** : Polyclinique Lyon-Nord

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

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



### Polyclinique de Kério

Kério - CS 80040 - 56920 NOYAL-PONTIVY

Tél. : 02 97 28 30 00 - Fax : 02 97 27 82 44

Mail : [contactkerio@vivalto-sante.com](mailto:contactkerio@vivalto-sante.com)