

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-kerio.com



VIVALTO
SANTÉ

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.

La direction de la polyclinique de Kério



Sommaire

- La Polyclinique de Kério p. 4
- Plan d'accès p. 7
- Pour bien préparer votre séjour p. 8
- Droits et informations p. 12
- La charte de la personne hospitalisée p. 17
- Démarche qualité et instances de l'établissement p. 18
- Le séjour de A à Z p. 21



La 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 **d'une trentaine d'établissements** de santé privés, situés en Bretagne, Normandie, Pays de Loire, Ile de France, Rhône Alpes et Nouvelle Aquitaine.

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 Environnementale (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 2012, 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.



Les valeurs du groupe Vivalto Santé :
Confiance, Audace, Engagement

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)
- 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...



Plan d'accès

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)

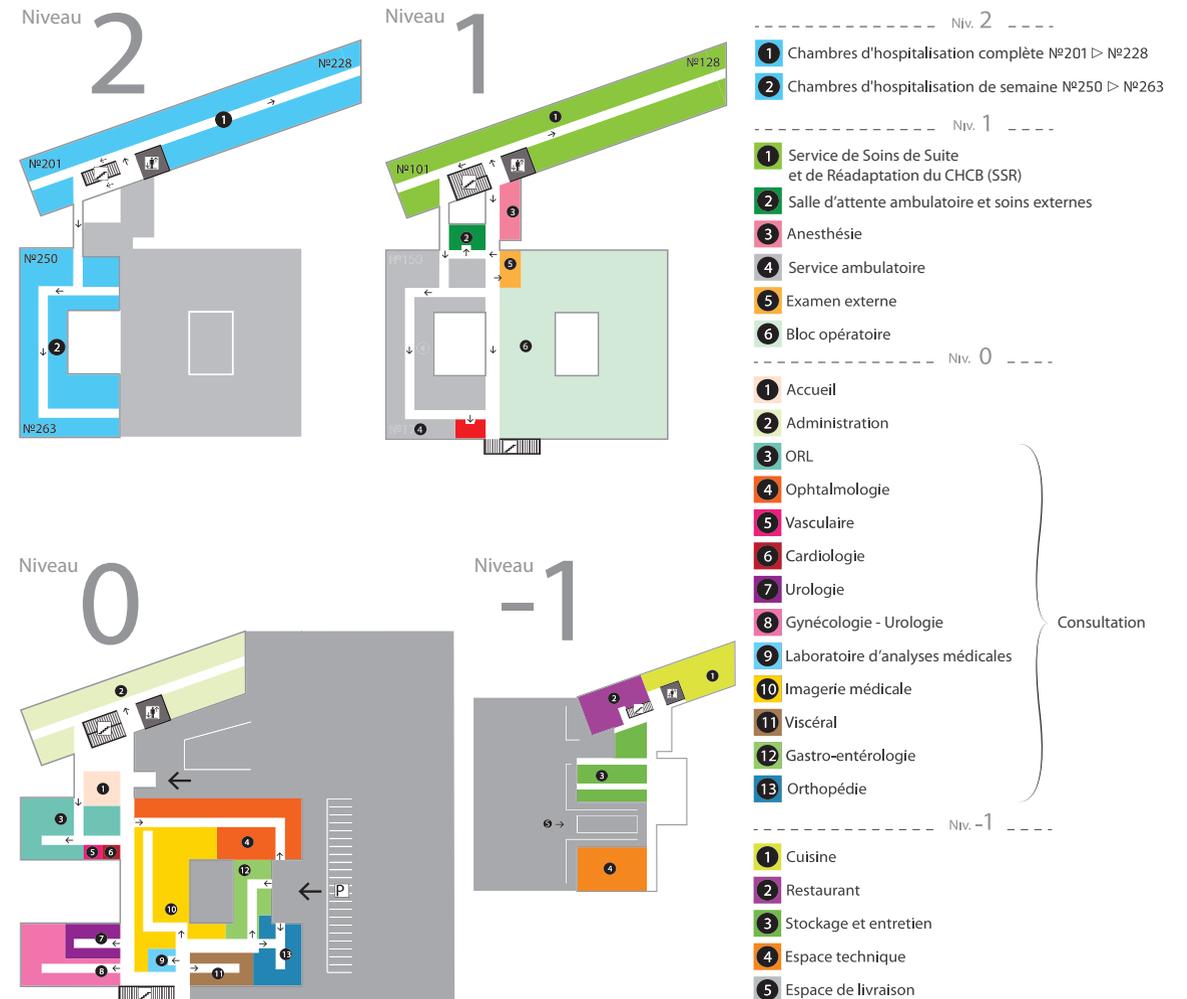
Quelques chiffres...

31 lits de chirurgie en hospitalisation complète

15 lits en hospitalisation de semaine

21 places de chirurgie ambulatoire

5 salles d'opération et **2** salles d'endoscopie,
une salle de réveil équipée de **10** postes.



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 avant votre consultation de pré-anesthésie, vous viendrez compléter votre dossier avec la secrétaire du bureau des entrées avec les documents suivants :

- **Votre dossier de préadmission** (remis par le secrétariat du médecin)
- **Votre carte d'identité**
- **L'attestation d'ouverture de vos droits de la Caisse d'Assurance Maladie** (ou votre carte vitale actualisée)
- **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 êtes bénéficiaire de l'article L-115** : une feuille de votre carnet de soins
- **Si vous êtes un patient étranger issu d'un état de la communauté européenne** : la carte européenne.

Si vous êtes hospitalisé d'urgence

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

La chambre particulière

2 catégories de chambres seules existent à la Polyclinique de Kério :

- **Chambre individuelle**
- **Chambre privilégiée** offrant un service privilégié : mise à disposition de la télévision, du téléphone, du wifi. Vous bénéficiez d'un service spécifique avec un plateau de courtoisie (thé, café, bouilloire), le journal (Ouest-France) chaque jour, des menus améliorés. Le linge de toilette et une trousse de toilette vous sont également fournis.

Les tarifs de ces prestations vous sont fournis en annexe du livret.

Certaines mutuelles prennent en charge les frais de séjour pour tout ou partie : renseignez-vous auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle. Les chambres seules sont facturées à la journée, jour de sortie inclus.

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 groupe sanguin** si vous en possédez une
- **Votre feuille de renseignements complétée** (feuille remise par le secrétariat du chirurgien lors de la consultation).
- **Votre consentement d'anesthésie**

Le jour de votre arrivée

Munissez-vous de vos documents médicaux :

- Carte d'identité, passeport ou livret de famille
- Fiche de préadmission complétée
- Questionnaire d'admission complété : **pour les enfants mineurs, la signature des deux parents est obligatoire**
- 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'examens 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.

> **Pour toute hospitalisation, présentez-vous à l'accueil principal de la polyclinique.**

Une fois installé(e) dans votre chambre, un(e) infirmier(e) vous expliquera le déroulement de votre séjour, vous demandera les documents à remettre impérativement à votre arrivée, complètera votre dossier de soins et vous expliquera votre prise en charge.

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, ni prothèses auditives.

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

Votre médecin décide du jour et de l'heure de votre sortie. Celle-ci se fera le matin à partir de 9h30 et en cas de départ vers une maison de convalescence l'après-midi à partir de 13h30. Un(e) infirmier(e) vous remettra votre dossier de sortie : comptes rendus, ordonnances (médicaments, soins à domicile), rendez-vous éventuels (consultations et examens) et arrêt de travail. Si certains documents ne vous sont pas remis dans le service, présentez-vous au secrétariat du médecin.

Veillez vous présenter au bureau des sorties (hall d'accueil principal) avant de quitter la Polyclinique. Vous y effectuerez les dernières formalités administratives et vous réglerez des éventuels suppléments (forfait journalier, participation assuré, chambre seule, téléphone, télévision, etc...).

Le ticket modérateur* vous sera réclamé ultérieurement le cas échéant.

Si vous demandez votre sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la Polyclinique de Kério de toute responsabilité.

Les médecins exerçant à la polyclinique de Kério sont conventionnés. Certains praticiens ont choisi le « secteur 2 », leur donnant droit à un dépassement d'honoraires. Ces honoraires sont facturés en sus des frais de séjour ci-dessus. Ceux-ci, figurant sur la facture, ne sont pas remboursés par la sécurité sociale et doivent faire l'objet d'une entente préalable directe avec le patient lors d'une consultation. En fonction de votre mutuelle et de votre contrat, certains dépassements d'honoraires peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Pour plus de renseignements, contacter votre mutuelle avant votre hospitalisation.

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.

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.

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 programmation de l'intervention, au plus tard le jour de votre pré-admission. Elles seront prises en compte dans la mesure des disponibilités.



*Part des frais de séjour et/ou des honoraires conventionnés non pris en charge par la Sécurité Sociale et restant à la charge de l'assuré ou de sa mutuelle

Droits et informations

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

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-divulgence 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 d'admission). Cette désignation est révoquée à tout moment.

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.

La personne à prévenir

Elle 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.

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.

L'autorisation d'opérer doit être signée des deux parents.

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.

L'autorisation d'opérer doit être signée du tuteur.

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 écrite auprès de la direction. Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez 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 48 h 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

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 du responsable de 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.**

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 | N°vert : 0 800 20 22 24 | www.dondorganes.fr

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

Les enquêtes de satisfaction

Soucieux **d'améliorer** sans cesse nos prestations et vos conditions de séjour au sein de notre établissement, nous vous remettrons au cours de votre hospitalisation un questionnaire de satisfaction. **Merci de le déposer au bureau des sorties afin que nous puissions prendre en compte votre avis.**

La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers, communément appelée CDU 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 BOUILLENNEC
(Association des Laryngectomisés de France)

M^{me} Thérèse DALLE-VALLÉ
(UFC Que Choisir, Antenne Santé Pontivy)

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

M^{me} 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 entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Démarche qualité et instances de l'établissement

> La Polyclinique de Kério s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la Qualité et de la sécurité des soins.

La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans.

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

> Cette procédure a pour objectifs :

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

La Polyclinique de Kério a été certifiée V3 en juin 2014. Le compte rendu de cette visite est disponible sur le site de la HAS <http://www.has-sante.fr>.

Indicateurs

La HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

> Ces indicateurs portent notamment sur :

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

Les résultats sont consultables sur le site : scopesante.fr

ainsi que sur les panneaux d'affichage et le site internet de la polyclinique



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.



Les médicaments

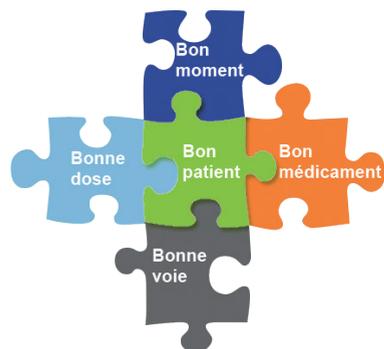
Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines maladies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients).

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- Prescrits par votre médecin,
- Dispensés par le pharmacien,
- Administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

Vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en étant acteur de votre traitement et en questionnant le personnel (infirmiers, pharmaciens, médecins) sur les médicaments que vous allez recevoir.

Vous pouvez également nous signaler toute difficulté en lien avec votre prise en charge médicamenteuse, en vous adressant au cadre du service ou par simple courrier adressé à la Direction.



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

Nos repas sont confectionnés par notre prestataire de restauration et sont validés en CLAN par un nutritionniste. 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

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. Les visiteurs et accompagnants ont la possibilité de déjeuner au self à partir de 11h30 sauf le samedi et dimanche.

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).

Chambre privilège

Cette chambre offre un service privilégié avec la mise à disposition de la télévision, du téléphone, du wifi. Vous bénéficiez également d'un service spécifique avec un plateau de courtoisie (thé, café, bouilloire), le journal (Ouest-France) chaque jour, des menus améliorés. Le linge de toilette et une trousse de toilette vous sont également fournis. Renseignements auprès de l'accueil.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour. Pour expédier votre courrier, confiez-le au personnel de service ou déposez-le à l'accueil. Le départ du courrier a lieu à 15 h 00.

F Fleurs

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

I**Internet**

L'établissement est doté de bornes wifi, veuillez faire la demande de votre code d'accès lors de votre séjour (service payant)

J**Jouets**

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

Journal

Si vous désirez recevoir votre quotidien habituel (Ouest-France), une aide-soignante passera chaque jour dans votre chambre pour vous proposer l'achat au moment du petit-déjeuner (**gratuit en chambre privilège**).

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 conseillons de venir avec des objets de valeur, des espèces, des ordinateurs portables ou une carte bleue. 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.

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.

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.

A noter qu'en chambre privilège, vous bénéficiez de menus améliorés.

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 extérieure 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 8 h à 22 h.

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. (**gratuit en chambre privilège**)

V**Visites**

Les visites des patients sont autorisées de 14 h à 20 h 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

Pôle régional Normandie

Avranches : Polyclinique de la Baie

Évreux : Clinique Pasteur

Rouen : Clinique de l'Europe

Bois-Guillaume :

Clinique Saint Antoine

Saint-Aubin-sur-Scie :

Clinique Mégival

Pôle régional Nouvelle Aquitaine

Angoulême : Clinique Saint Joseph

Saintes : Clinique Richelieu

Pôle régional Île-de-France

Le Port Marly :

Centre Hospitalier Privé de l'Europe

Paris : Clinique Victor Hugo

Saint Cloud : Clinique du Val d'Or

Osny :

Centre Hospitalier Privé Sainte Marie

Maisons-Laffitte :

Polyclinique de Maisons-Laffitte

Saint-Germain-en-Laye :

Clinique Saint-Germain

Pôle régional Rhône-Alpes

Anney : Clinique Générale Anney

Rillieux La Pape :

Polyclinique Lyon-Nord

Pôle régional Bretagne Pays de Loire

Saint-Grégoire :

Centre Hospitalier Privé

Cesson-Sévigné :

Hôpital Privé Sévigné

Châteaubriant : Clinique Sainte Marie

Noyal-Pontivy : Polyclinique de Kério

Saint-Malo :

Clinique de la Côte d'Émeraude

Dinan : Polyclinique du Pays
de Rance

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

Morlaix :

Polyclinique de la Baie de Morlaix



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