



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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.

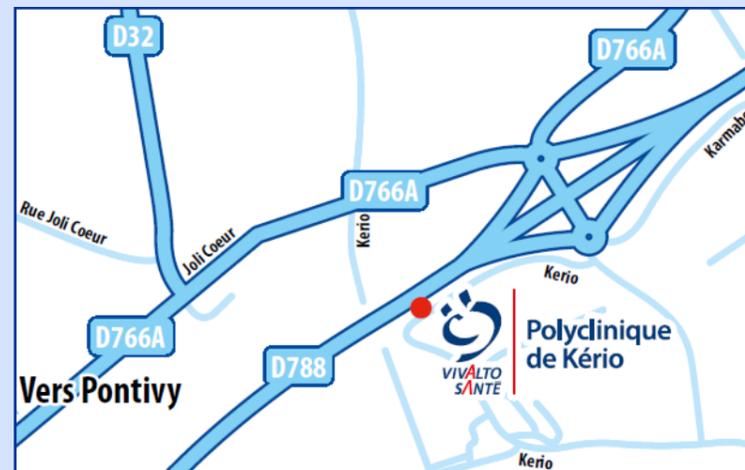
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

POLYCLINIQUE DE KERIO

✉ KERIO
CS 80040
56920 NOYAL-PONTIVY
☎ 02.97.28.30.00 / 02.97.27.82.44 (fax)
✉ contactkerio@vivalto-sante.com



Polyclinique
de Kério

Unité de Chirurgie Ambulatoire



Mon passeport ambulatoire : Circuit court Ambulatoire

Nom du chirurgien :

Consultation d'anesthésie prévue le À

N'oubliez pas de venir avec vos documents complétés le jour de la consultation d'anesthésie.

Consultation(s) de spécialiste(s) :

.....
.....
.....

Hospitalisation prévue le A

Vous serez contacté(e) la veille de votre hospitalisation pour vous confirmer l'horaire d'entrée et vous communiquer les dernières consignes (en cas d'absence, un message sera laissé sur votre répondeur).

Avant votre séjour, munissez-vous :

- ⇒ De vos dernières ordonnances de traitement personnel
- ⇒ De vos dernières analyses de sang et de votre carte de groupe sanguin
- ⇒ De vos éventuels comptes rendus radiologiques et cardiologiques
- ⇒ De votre traitement personnel dans leur emballage d'origine (le pilulier rendant impossible l'identification des médicaments)

Ce passeport contient les documents nécessaires à chaque étape administrative et médicale de votre prise en charge. C'est pourquoi il faut le conserver et le présenter à chaque rendez-vous.

La Polyclinique de Kério



Le Groupe Vivalto Santé a été créé 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) et la Clinique de la Côte d'Emeraude (Saint-Malo).

Depuis 6 ans, le Groupe Vivalto Santé construit et développe un réseau d'établissements d'hospitalisation privée sur un maillage territorial poly-régional performant, au service du soin de proximité.

Sa croissance s'appuie sur un modèle original, la « troisième voix », qui associe à la puissance d'investisseurs institutionnels, la vision métier des médecins actionnaires.

L'excellence du soin, le respect du patient, la mutualisation des ressources sont autant de principes forts autour desquels le Groupe Vivalto Santé poursuit le déploiement actif de ses plateformes.

C'est dans le cadre de la création d'un pôle de santé public/privé que la Polyclinique s'est installée depuis décembre 2009 sur le site de Kério. Après avoir intégré le Groupe Vivalto santé en 2012, elle a été rebaptisée par référendum interne « Polyclinique de Kério ».

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...

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 le médecin traitant.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins



INDICATEURS POUR VOUS INFORMER SUR LA QUALITE DE LA SECURITE DES SOINS A LA POLYCLINIQUE DE KERIO



Indicateurs QUALITE du dossier patient



Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation (DEC)
Ce courrier garantit la continuité des soins après le séjour. Cet indicateur mesure le % de courriers de fin d'hospitalisation qui ont été adressés, le jour de la sortie, au médecin traitant qui prend en charge le patient ainsi que la qualité des informations transmises.
Moyenne nationale 43%
55% Classe C



Dépistage des troubles nutritionnels (DTN)
Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels. Cette évaluation commence par la mesure du poids à l'entrée, permettant de repérer les patients qui peuvent souffrir de problèmes nutritionnels et d'adapter la prise en charge.
Moyenne nationale 80%
99% Classe A



Tenue du dossier d'anesthésie (TDA)
Cet indicateur mesure la qualité de la tenue du dossier d'anesthésie. La bonne tenue de ce dossier contribue à la sécurité, la continuité et l'efficacité des soins durant les phases anesthésiques.
Moyenne nationale 88%
83% Classe A



Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie (RCP 2)
Cet indicateur mesure le % de dossier où est retrouvée la trace d'une réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie et dont le contenu est conforme aux recommandations.
Moyenne nationale 84%
90% Classe B

Indicateurs HYGIENE



Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales (ICALIN)
Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.
97% Classe A



Indicateur de Consommation de Solution Hydro Alcoolique (ICSHA)
Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains.
Moyenne nationale 68,1%
107% Classe A



Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB)
Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques.
Moyenne nationale 43%
96% Classe A



Indicateur Composite des Activités de maîtrise de la diffusion des Bactéries Multi-Résistantes (ICABMR)
Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.
94% Classe A



Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections du Site Opératoire (ICALISO)
Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.
90% Classe A

Indicateurs SATISFACTION des patients 2018

E-satis Satisfaction globale des patients MCO + 48H
78 % Classe A
Moyenne nationale 73,3%

E-satis Satisfaction globale des patients Ambulatoire
77,8 % Classe B
Moyenne nationale 76,4%

Questionnaires de satisfaction Hospitalisation (Satisfaction globale)
99 %

Questionnaires de satisfaction Ambulatoire (Satisfaction globale)
98 %

Questionnaires de satisfaction Entourage (Satisfaction globale)
94,4 %

Les Droits des Patients



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.

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

Pour saisir la commission, vous pouvez adresser un courrier au Directeur Général de la Polyclinique de Kério ou prendre contact avec l'un des membres de la commission (liste et coordonnées affichées dans les espaces d'attente).

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.

Le consentement éclairé

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.

L'accès au 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.

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

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).

Des guides d'information sur les droits des patients sont à votre disposition au sein des espaces d'attente.



Bienvenue dans le service Ambulatoire de La Polyclinique de Kério

Vous allez prochainement bénéficier d'une prise en charge de soins en ambulatoire dans notre établissement, au sein duquel nous sommes très heureux de vous accueillir.

Notre service est composé de deux secteurs pourvu pour chacun d'une salle d'attente.

Le Circuit court
02.97.28.30.57

Composé d'une salle à 5 fauteuils et de 4 chambres seules, d'un vestiaire et d'une salle à manger, ce secteur est spécifiquement **dédié à la chirurgie de la cataracte.**

Ouverture : du lundi au jeudi de 7h à 20h30

L'Ambulatoire
02.97.28.30.70

Composé de 2 chambres de 3 lits et de 11 chambres seules, ce secteur est dédié aux patients réalisant un **examen ou une intervention sur une hospitalisation de quelques heures.**

Ouverture : du lundi au jeudi de 7h à 20h30



Pour votre tranquillité, intimité et selon les disponibilités du service, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière (supplément facturé—voir tarifs joints à ce passeport).

D'autres prestations vous seront accessibles (télévision, téléphone, WIFI, journal, gestion des appels taxi/VSL pour votre sortie, coffre... - voir tarifs joints à ce passeport).



Afin de garantir une prise en charge de qualité par le personnel du service ambulatoire, il est nécessaire que vous respectiez strictement les consignes définies ci-dessous :

- Etre à jeun
- Etre douché
- Etre accompagné pour votre sortie
- Avoir la présence d'une tierce personne dès votre retour au domicile
- Ne pas conduire
- Apporter vos examens : prises de sang, radios, IRM, scanner, ECG, carte de groupe sanguin (et tout autre document se rapportant à votre intervention)
- Apporter votre traitement personnel habituel ainsi que votre ordonnance
- Apporter vos pièces d'identité, carte de sécurité sociale et carte de mutuelle

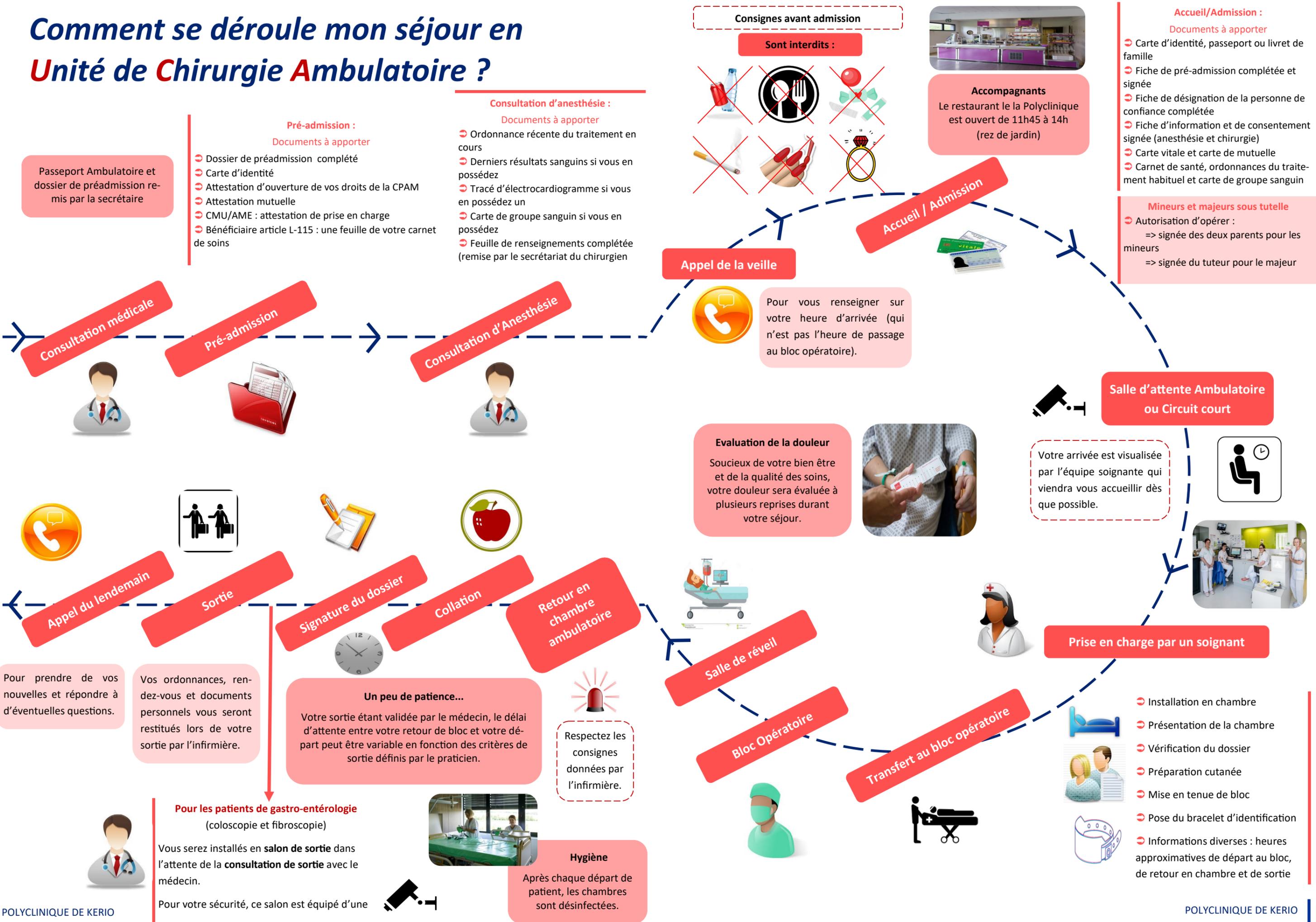


Pour les enfants :

N'oubliez pas ton doudou, ton biberon et quelques jouets !!!



Comment se déroule mon séjour en Unité de Chirurgie Ambulatoire ?



Passeport Ambulatoire et dossier de préadmission remis par la secrétaire

- Pré-admission :**
Documents à apporter
- ➔ Dossier de préadmission complété
 - ➔ Carte d'identité
 - ➔ Attestation d'ouverture de vos droits de la CPAM
 - ➔ Attestation mutuelle
 - ➔ CMU/AME : attestation de prise en charge
 - ➔ Bénéficiaire article L-115 : une feuille de votre carnet de soins

- Consultation d'anesthésie :**
Documents à apporter
- ➔ Ordonnance récente du traitement en cours
 - ➔ Derniers résultats sanguins si vous en possédez
 - ➔ Tracé d'électrocardiogramme si vous en possédez un
 - ➔ Carte de groupe sanguin si vous en possédez
 - ➔ Feuille de renseignements complétée (remise par le secrétariat du chirurgien)

Consignes avant admission

Sont interdits :

- Alcool
- Nourriture
- Bijoux
- Vernis à ongles
- Lentilles de contact
- Coloration des cheveux

Accompagnants
Le restaurant le la Polyclinique est ouvert de 11h45 à 14h (rez de jardin)

- Accueil/Admission :**
Documents à apporter
- ➔ Carte d'identité, passeport ou livret de famille
 - ➔ Fiche de pré-admission complétée et signée
 - ➔ Fiche de désignation de la personne de confiance complétée
 - ➔ Fiche d'information et de consentement signée (anesthésie et chirurgie)
 - ➔ Carte vitale et carte de mutuelle
 - ➔ Carnet de santé, ordonnances du traitement habituel et carte de groupe sanguin

- Mineurs et majeurs sous tutelle**
- ➔ Autorisation d'opérer :
=> signée des deux parents pour les mineurs
=> signée du tuteur pour le majeur

Appel de la veille

Pour vous renseigner sur votre heure d'arrivée (qui n'est pas l'heure de passage au bloc opératoire).

Evaluation de la douleur
Soucieux de votre bien être et de la qualité des soins, votre douleur sera évaluée à plusieurs reprises durant votre séjour.

Salle d'attente Ambulatoire ou Circuit court

Votre arrivée est visualisée par l'équipe soignante qui viendra vous accueillir dès que possible.



Prise en charge par un soignant

- ➔ Installation en chambre
- ➔ Présentation de la chambre
- ➔ Vérification du dossier
- ➔ Préparation cutanée
- ➔ Mise en tenue de bloc
- ➔ Pose du bracelet d'identification
- ➔ Informations diverses : heures approximatives de départ au bloc, de retour en chambre et de sortie

Un peu de patience...
Votre sortie étant validée par le médecin, le délai d'attente entre votre retour de bloc et votre départ peut être variable en fonction des critères de sortie définis par le praticien.

Respectez les consignes données par l'infirmière.

Hygiène
Après chaque départ de patient, les chambres sont désinfectées.



Pour prendre de vos nouvelles et répondre à d'éventuelles questions.

Vos ordonnances, rendez-vous et documents personnels vous seront restitués lors de votre sortie par l'infirmière.

Pour les patients de gastro-entérologie (coloscopie et fibroscopie)
Vous serez installés en **salon de sortie** dans l'attente de la **consultation de sortie** avec le médecin.

Pour votre sécurité, ce salon est équipé d'une