



Polyclinique Saint-Georges

Saint-Georges-de-Didonne



17, bd de Lattre de Tassigny

17110 ST-GEORGES

Tél. 05 46 05 07 94

contact@polyclinique-st-georges.com

www.polycliquessaintgeorges.com





Bienvenue à la Polyclinique Saint Georges

La Direction, les équipes médicales et soignantes ainsi que l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au Centre de Soins de Suite et Réadaptation de la Polyclinique Saint Georges.

Ce livret est conçu pour faciliter votre séjour. Il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de préparer votre admission, de connaître les conditions du déroulement de votre séjour, ainsi que vos droits et vos devoirs,... et de disposer, ainsi que votre entourage, de toutes les informations pratiques et utiles permettant de répondre à vos interrogations.

Notre objectif commun est de vous prodiguer des soins de qualité dans un environnement sécurisé.

Le Centre de Soins de Suite et Réadaptation dans lequel vous allez séjourner à ouvert ses portes au cours du 3^{ème} trimestre 2014, il a été conçu dans le souci de mettre à votre disposition des espaces humanisés et agréables, en vue d'améliorer votre confort.

La qualité et la sécurité des prestations prodiguées aux patients sont au cœur de nos préoccupations et guident l'évolution de notre établissement.

Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de votre avis dans le but d'améliorer le service qui vous est rendu, notamment en répondant au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis durant votre séjour.

Vos suggestions sont les bienvenues.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

- P4 Présentation générale
- P4 Présentation du Centre de Soins de Suite de Réadaptation
- P5 Des équipes à votre écoute
- P8 Votre admission
- P10 L'essentiel de votre séjour
- P13 Votre sortie
- P14 Vos droits
- P17 Pour votre information

PRESENTATION GENERALE

La Polyclinique Saint Georges est un établissement de santé privé.

Elle regroupe une structure sanitaire composée de :

- **Un centre de Soins de Suite et de Réadaptation polyvalents** composé de 2 services d'hospitalisation complète pour adultes de 64 lits et de 5 lits d'hôpital de jour.
- **Une clinique chirurgicale** composée d'1 service d'hospitalisation complète de 35 lits et d'1 service d'hospitalisation ambulatoire de 21 lits.
- **Un service d'urgences** dans le cadre du Groupement de Coopération Sanitaire public pour les urgences en pays Royannais ouvert tous les jours de 8h à 20h.

Cette diversité de prise en charge fait également sa complémentarité, et les dernières années ont vu la structure évoluer à la fois sur le plan architectural et sur le plan des équipes médicales et soignantes.

Présentation du Centre de Soins de Suite de Réadaptation

Objectifs du centre

Le centre de Soins de Suite Réadaptation polyvalents a pour vocation de prendre en charge le patient dans un cadre sécurisant et accueillant, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, afin de lui permettre de retrouver une autonomie optimale dans un contexte social adapté à son projet de vie.

Les critères d'admission et de prise en charge sont les suivants :

- Patients adultes,
- Porteurs de pathologies multiples et variées, médicales ou post-chirurgicales,
- Présentant une perte d'autonomie,
- Nécessitant une prise en charge rééducative pluridisciplinaire,
- Hospitalisation complète ou non avec surveillance médicale.

Structure du centre

Le centre est disposé sur 3 niveaux, il comprend :

- **2 services d'hospitalisation complète** répartis sur 2 étages qui regroupent à eux deux **64 lits d'hospitalisation**, répartis en **54 chambres particulières et 5 chambres doubles**.

A chaque étage, une salle de restauration et de détente avec télévision, permet aux patients et à leur famille de se retrouver dans un espace conviviale afin de favoriser la stimulation et la réadaptation sociale chaque fois que possible.



- **Un service d'hôpital de jour qui regroupe 5 lits d'hôpital de jour** situés également au rez-de-chaussée. L'hôpital de jour constitue une alternative à l'hospitalisation complète.

Ce mode de prise en charge permet aux patients relativement autonomes de bénéficier d'un programme rééducatif intensif tout en profitant de leur domicile. Les patients peuvent être adressés par un autre service d'hospitalisation chirurgicale, médicale ou de SSR, suite à une consultation chez un médecin spécialisé ou un médecin traitant. La prise en charge en hôpital de jour est remboursée par la Sécurité Sociale et la mutuelle, y compris le transport.

Les objectifs de ce mode d'hospitalisation :

- Permettre la continuité des soins après une hospitalisation complète
- Poursuivre une rééducation en évitant une hospitalisation complète

L'hôpital de jour est ouvert tous les jours de 9h à 17h du lundi au vendredi. L'évaluation de vos besoins est réalisée à votre entrée par le médecin du service, vous serez accueilli pour une durée prévisionnelle de 12 jours susceptible d'être réévaluée par l'équipe pluridisciplinaire en fonction de l'évolution de votre état de santé.

- **Un plateau technique de rééducation** situé au rez-de-chaussée, qui regroupe :

- 1 piscine de rééducation
- 1 grande salle de rééducation avec de nombreux box et l'équipement nécessaire (tapis de marche, espalier, vélo elliptique, vélo de rééducation, drainage lymphatique par pressothérapie, appareil ondes courtes, ultra-sons, kinétech...)
- 1 salle d'ergothérapie,



- **Un service d'imagerie médical** situé au rez-de-chaussée de la clinique chirurgicale réalise des examens de radiologie générale numérisés, des échographies générales et des Dopplers.

Les patients hospitalisés en Soins de Suite et Réadaptation peuvent bénéficier de ces examens tous les jours de 8h45 à 19h45. Les examens sont interprétés à distance via un système de télétransmission par un radiologue présent dans un centre d'imagerie extérieur à l'établissement.

A votre sortie pensez à récupérer vos clichés auprès des infirmières du service d'hospitalisation.

Des équipes à votre écoute

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels de santé. Ils collaborent directement ou indirectement au quotidien, dans une dynamique commune : vous garantir une prise en charge optimale. Une présentation de leurs missions est détaillée ci-dessous :

L'équipe médicale

Deux médecins coordinateurs assurent votre prise en charge médicale dans les suites d'un séjour chirurgical ou médical. Ils assurent des visites tout au long de la journée. Cette prise en charge médicale peut être complétée, en fonction des besoins du patient, avec l'aide des différents praticiens de la clinique ou externes à l'établissement : chirurgien, radiologue, cardiologue....

Le cadre de santé

Le cadre de soins et l'Infirmière référente coordonnent les soins qui vous sont dispensés. Elles sont à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.

L'équipe paramédicale

L'infirmier

Vous donne les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales. Il exerce une surveillance constante et vous conseille sur votre santé.

L'aide soignant

En collaboration avec l'infirmier, assure les soins d'hygiène et de confort et vous aide dans les actes de la vie quotidienne

L'agent de service hospitalier

Assure l'entretien et l'hygiène de votre chambre et la distribution de vos repas.

La diététicienne

Assure la prise en charge et le suivi nutritionnel des patients à travers l'élaboration de menus équilibrés et adaptés aux différents régimes.

Le brancardier

Assure vos déplacements dans l'établissement.

L'équipe de réadaptation

Le kinésithérapeute

Plusieurs kinésithérapeutes réalisent des actes de façon manuelle ou instrumentale, à des fins de rééducation et réadaptation qui ont pour but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.

L'ergothérapeute

Préserve et développe l'indépendance et l'autonomie des patients dans leur environnement quotidien et social. Cela passe par la rééducation du geste, le traitement individuel des déficits sensitifs et moteurs, la rééducation des troubles intellectuels et le conseil ou la réalisation d'aides techniques.

A la demande vous pouvez avoir recours à différents professionnels paramédicaux :

L'assistante sociale

A pour mission d'être à votre écoute et à celle de votre famille afin de vous conseiller, de vous orienter et de vous aider dans vos démarches administratives au cours de votre séjour mais aussi pour préparer votre sortie dans les meilleures conditions. N'hésitez pas en parler au personnel qui s'occupe de vous.

La psychologue

Évalue le fonctionnement psychique du patient et propose des suivis. Elle peut intervenir à la demande du patient, du médecin, ainsi que de sa famille.

L'orthophoniste

Prévient, évalue et prend en charge les troubles de la voix, de l'articulation, de la parole, du langage oral et écrit, de la communication et de la déglutition.

D'autres professionnels auprès de vous :


Au cours de votre séjour, vous rencontrerez également :

- L'hôtesse d'accueil qui enregistrera votre admission et préparera votre sortie administrative. Elle est également en mesure de répondre à des questions administratives relatives à votre hospitalisation.
- L'équipe de direction (Directeur, Ressources Humaines, Qualité, Facturation)
- Des professionnels administratifs, techniques, logistiques
- L'équipe médico-technique : imagerie, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales privé de ville.




Ils accomplissent leur mission parfois loin de votre regard, mais ils contribuent pleinement à votre bien-être.

Identification du personnel

Vous pouvez reconnaître les différents professionnels qui interviennent dans le service grâce au badge porté sur la tenue et qui précise leur nom et leur fonction, mais également grâce aux différentes couleurs des tenues.

 **Blouse blanche** : médecin, cadre de santé, pharmacien, kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicienne, assistant social, psychologue, manipulateur en radiologie, brancardier.

Tunique et pantalon :

-  Liseré bleu : infirmier
-  Liseré vert : aide-soignant
-  Liseré orange : agent de service hospitalier

Votre admission

Votre admission programmée peut avoir lieu tous les jours (sauf le week-end et les jours fériés) à 11 h

A l'heure de votre rendez-vous d'entrée, présentez-vous au bureau des admissions pour effectuer les démarches administratives. Ce bureau est situé dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée.



La prise en charge de votre séjour

Votre dossier administratif

Notre équipe administrative vous prend en charge pour remplir au mieux les formalités d'entrée.

Le dossier administratif comprend des éléments d'état-civil et les copies des pièces nécessaires à la facturation des frais de séjour, variables selon votre situation personnelle.

Pour une bonne prise en charge, il est indispensable de fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité :

Le service des admissions est autorisé à vous demander la présentation d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour).

Le premier enjeu est d'assurer une identification fiable et unique des patients dès leur arrivée jusqu'à leur sortie de l'établissement dans le but de sécuriser les soins dispensés.

Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.

Afin de vous assurer la meilleure prise en charge possible, vous devez également fournir les documents suivants :

- Votre carte vitale mise à jour ou l'attestation de droits ouverts à la date d'entrée auprès du régime concerné.
- Votre carte de mutuelle en cours de validité ou d'assurance complémentaire santé à jour.

Et le cas échéant suivant votre situation :

- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU), une attestation CMU en cours de validité.
- Si vous êtes pensionné de guerre (art.115), un feuillet du carnet de soins médicaux.
- Si vous êtes étranger (ressortissants Union Européenne et Suisse), la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM).
- Si vous êtes expatrié ou autre patient non assuré par la CPAM, une prise en charge délivrée par une assurance, ambassade ou tout autre organisme.

Sans justification de prise en charge, les frais de séjour vous seront facturés.

Un chèque de caution (correspondant aux frais de séjour) vous sera demandé à votre arrivée.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez prendre contact avec l'assistant social pour évaluer les possibilités d'ouverture des droits (CMU...)

Par souci de confidentialité les autres formalités se font dans les chambres.

Vos frais d'hospitalisation

Facture d'hospitalisation

- Des frais d'hospitalisation calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base d'un tarif journalier.

Ce tarif comprend, pour les soins dispensés, l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation : honoraires médicaux, examens de laboratoire, de radiologie, d'explorations fonctionnelles, transports, médicaments.

Le prix de journée du service dans lequel vous êtes admis est affiché dans le bureau des admissions.

- Un forfait journalier, fixé chaque année par le Ministre chargé de la Santé. Ce tarif comprend la participation des patients aux frais hôteliers.

Que paierez-vous ?

Vous aurez à acquitter :

- La partie de votre facture non couverte par l'assurance maladie, appelée "ticket modérateur", soit environ 20% des frais d'hospitalisation, sauf situations particulières (prise en charge à 100% par l'assurance maladie). Votre mutuelle ou toute autre assurance peut prendre en charge ces frais.
- Le forfait hospitalier.
- Les éventuels suppléments pour votre confort personnel, comme une chambre particulière, le téléphone, la télévision, la wifi ou prestation hôtelière supplémentaire.
- La participation assuré (facturable si 2 séjours consécutifs MCO et SSR ne dépassent pas 30 jours).
- Certains actes hors nomenclature (biologie, acte esthétique ou de confort).

Votre chambre

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, un tarif journalier est appliqué. Il peut être pris en charge par votre mutuelle selon la nature des options souscrites auprès de celle-ci.

Dans l'éventualité où elle ne couvre pas cette prestation, ou si l'établissement n'est pas conventionné avec votre mutuelle, le montant vous sera facturé.

Lors de votre admission, vous avez pu émettre la volonté de disposer d'une chambre particulière. Cependant l'attribution de la chambre particulière reste dépendante des disponibilités de l'établissement au moment de votre entrée, il se peut donc que votre demande ne soit pas satisfaite immédiatement. Si tel est le cas nous mettrons tout en œuvre pour répondre le plus rapidement à votre attente.

Les tarifs des différentes prestations sont consultables à l'accueil de l'établissement ou sur notre site internet.

Munissez-vous impérativement

- De votre carte de groupe sanguin ;
- De votre dossier radiologique ;
- De votre dossier médical et du traitement en cours (ordonnances) ;
- Des résultats d'examens de laboratoire les plus récents ;
- Des résultats d'examens cardiologique ou autres ;
- Des courriers médicaux.



Les conditions de votre séjour

Lors de votre arrivée dans le service, l'équipe de soins veillera à votre installation.

Vos effets personnels

Pour votre hospitalisation, pensez à apporter vos effets personnels (sous-vêtements, vêtements de ville pour la journée, pyjama/chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles) et votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, brosse à cheveux, savon, rasoir etc.) y compris vos gants et serviettes.

Pour les séances de rééducation, pensez à prendre un survêtement et des tennis.

Pour la piscine, pensez à prendre peignoir, maillot, bonnet de bain.

L'établissement tient à votre disposition certains des équipements cités ci-dessus et peut entretenir votre linge personnel. Nous vous invitons à vous informer des modalités et tarifs auprès de l'hôtesse d'accueil ou à consulter notre site internet.

Des placards sont prévus dans chaque chambre pour les entreposer durant votre hospitalisation.

Prothèses

Le port de prothèse(s) dentaire(s) et auditive(s), de lunettes ou de verres de contact doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

Afin d'éviter les risques de perte, rangez les soigneusement.

Vous êtes responsable de vos appareillages.

L'établissement et sa compagnie d'assurance déclinent toute responsabilité en cas de sinistre ou de perte pour les appareils qui n'auraient pas été transmis contre signature à la Polyclinique.

Sécurité des biens / dépôts de valeurs

Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'éviter d'apporter et de garder avec vous des objets de valeurs ou des sommes d'argent importantes.

Le cas échéant, confiez-les à votre entourage.

En cas d'impossibilité, nous mettons à votre disposition dans chaque chambre un coffre pour y déposer vos biens et objets de valeurs.

Dans ces conditions l'établissement et sa compagnie d'assurance déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Sécurité

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans toutes les chambres et un plan d'évacuation est affiché à chaque étage.

En toute situation, il est important de rester calme et d'attendre les consignes du personnel formé à ce type d'incident, dans votre chambre, portes et fenêtres fermées.

Les portes du hall d'accueil sont fermées de 21h30 à 7h.

Dégradations

Prenez soin du matériel et du mobilier mis à votre disposition. Toute dégradation sera à la charge de son auteur.

La sécurité de votre identité

Le risque d'erreur d'identité sur la personne n'étant pas acceptable, les patients doivent donc prendre conscience de l'importance de cette vigilance qui se traduit par :

- La prise de renseignements d'identification lors de chaque hospitalisation ou consultation.
- La mise en place du bracelet d'identification à l'entrée dans le service
- La vérification systématique et répétée, à chaque étape de votre parcours de soins, quand vous passez d'un service à un autre, quand vous passez d'un soignant à un autre etc.
- Comprendre cela, c'est accepter la répétitivité des vérifications.

Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil et l'équipe soignante qui fera le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Les règles, en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Vous aussi, vous pouvez, à tout moment de votre séjour, être attentif et veiller à ne pas être pris pour quelqu'un d'autre. C'est votre droit et le personnel répondra à tout moment à vos interrogations légitimes.

Ne vous étonnez pas si le personnel vérifie régulièrement votre identité.

Mais le personnel est là aussi pour répondre à vos interrogations.

Une erreur d'identification peut avoir des répercussions sur votre prise en charge : préjudice corporel, non-respect du secret médical, préjudice moral du patient, perte des biens du patient et perte d'information médicale.

Vos relations avec l'extérieur

Téléphone

Si vous souhaitez bénéficier d'un téléphone, adressez-vous au bureau des admissions au rez-de-chaussée qui vous renseignera sur les modalités et tarifs. Ceux-ci sont également consultables sur notre site internet.

Pour appeler l'extérieur, **composez le 0**, puis le numéro de votre correspondant.

Pour recevoir des appels, il suffit de communiquer le numéro qui vous aura été attribué. En cas de difficultés, contactez le standard en composant le 9.

Portable

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement.

Courrier

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier au cours de votre séjour.

La distribution est assurée du lundi au vendredi dans les étages par le personnel.



Pour expédier votre correspondance, que vous aurez préalablement affranchie au tarif en vigueur, il vous suffit de la déposer à l'accueil. La levée du courrier a lieu vers 9h du lundi au vendredi avec un dépôt la veille.

Faites libeller votre correspondance comme suit :

M.....

Service

Polyclinique Saint Georges

3, bis boulevard de Lattre de Tassigny

17110 Saint Georges-de-Didonne

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Cependant, il est recommandé de :

- **Respecter les horaires de visite.**

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées tous les jours de 12h à 21h.

- **Respecter les consignes d'hygiène.**
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales.
- **Limiter le nombre de visiteurs par chambre et la présence d'enfants en bas âge.**

Détente et distractions

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision.

Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous au bureau des admissions qui vous renseignera des tarifs et modalités, ou nous vous invitons à les consulter sur notre site internet.

Pendant l'utilisation de la télévision, nous vous remercions de veiller à ce que le volume sonore ne gêne pas votre voisinage.

WiFi

Le réseau WiFi est disponible gratuitement dans tout l'établissement. Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous au bureau des admissions qui vous renseignera.

Un login et un mot de passe vous seront attribués.

L'accès au réseau wifi ne sera accordé qu'après la signature de la charte informatique. Elle comporte vos droits et obligations. L'exemplaire signé sera archivé dans votre dossier administratif.

Boissons / Friandises

Dans le hall d'accueil, des distributeurs payants de boissons chaudes, froides et friandises sont à votre disposition. L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est interdite.

Coiffeur / Pédicure

Pour votre confort, nous vous proposons un service de coiffure, et un service de pédicure, à la demande. Pour la prise de rendez-vous, veuillez vous adresser au personnel soignant. La prestation est à votre charge. Les tarifs vous seront communiqués dans les services.

Culte

Vos croyances et vos convictions sont respectées.

Vous pouvez, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de votre religion. Ce droit s'inscrit dans le respect de la liberté des autres et de votre intégrité physique.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander la visite d'un ministre de votre culte par l'intermédiaire de l'infirmière référente du service.

Vie quotidienne : informations pratiques

Repas

Les repas sont servis en salle de restauration ou en chambre en fonction de votre état de santé aux heures suivantes :

- le petit déjeuner : à partir de 8h;
- le déjeuner : à partir de 12h15;
- et le dîner : à partir de 18h45.

Les repas sont préparés sur place par notre équipe de restauration.

Les menus sont établis avec le concours de la diététicienne de l'établissement. Elle adapte les régimes alimentaires aux prescriptions médicales particulières et peut répondre aux demandes spécifiques que vous aurez formulées à l'infirmière du service.



Prestations accompagnant

Le repas est un moment agréable que vous pouvez partager avec une personne de votre entourage.

Si vous souhaitez un repas accompagnant, il vous est demandé de bien vouloir prévenir l'équipe soignante la veille pour le lendemain jusqu'à 14h00.

Un bon de commande sera à compléter par l'accompagnant contre signature.

Les tarifs des repas accompagnants sont consultables auprès de l'hôtesse d'accueil ou sur notre site internet

Si vous êtes hospitalisé(e) dans une chambre particulière et si vous désirez qu'une personne de votre famille reste à votre chevet, un lit peut être mis à sa disposition dans la mesure des disponibilités du service.

Médicaments

À votre arrivée un médecin se renseignera auprès de vous afin de connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement. Il est très important de bien l'informer. N'oubliez pas d'apporter la prescription de votre traitement habituel ainsi que le contenu de votre traitement pour une durée de 48h, délai nécessaire pour que la pharmacie de l'établissement puisse vous approvisionner.

Il est interdit d'administrer ou de procurer aux patients des médicaments non prescrits par les médecins de l'établissement. L'administration des médicaments est réalisée en votre présence, à heures fixes, par l'infirmière du service.

Nous vous rappelons que nous pouvons être amenés à proposer une présentation différente de celle de votre traitement habituel.

Tabac

En application des dispositions réglementaires, il est interdit de fumer dans l'établissement (y compris dans les chambres), pour des raisons de sécurité (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006).

Les cigarettes électroniques sont également interdites en intérieur.

En cas de survenue d'aléa, votre responsabilité peut-être engagée pour non respect de cette consigne de sécurité.

Flours

Par mesure d'hygiène, la présence de plantes en pot ou fleurs coupées est interdite dans les chambres.

Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent pas être acceptés dans l'enceinte de l'établissement, exception faite pour les chiens guides d'aveugle.

Étudiants

Notre établissement accueille des étudiants en cours ou fin de formation, identifiés par un badge nominatif distinctif. Vous pouvez refuser leur participation aux visites, examens et soins en informant le cadre du service.

Interprètes

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, merci de vous renseigner auprès du personnel de l'établissement.

Calme / Repos

Il est recommandé de préserver le repos et le bien-être de tous en évitant les conversations bruyantes, le niveau sonore trop élevé des postes de télévision et d'observer une grande discrétion dans les couloirs.

Parking

Un parking est à la disposition des patients, des accompagnants et des visiteurs autour de l'établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir limiter votre vitesse et de ne pas stationner sur les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking n'est pas gardé, nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

Votre sortie

Votre sortie est fixée par le médecin du service qui vous informera de sa date, elle aura lieu le matin avant 11h. Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins et un courrier sera ultérieurement adressé au médecin de votre choix (médecin traitant).

Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par un médecin des risques encourus.

Autorisation temporaire de sortie

Si votre état de santé le permet, une permission peut vous être accordée par le médecin du service pour la journée.



Avant de quitter l'établissement

Vous devrez vous présenter au bureau des admissions ou quelques formalités administratives vous seront demandées ainsi que le règlement de certaines prestations éventuellement non prises en charge par votre mutuelle complémentaire :

- Téléphone
- Télévision
- Wifi
- Repas accompagnants, lit accompagnant
- Supplément chambre particulière
- Forfait journalier
- Ticket modérateur

Pensez également à nous communiquer vos commentaires sur les conditions de votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie.

Moyens de transport

Si le médecin le juge nécessaire et selon votre état de santé, vous gagnerez votre domicile en ambulance, en VSL (Véhicule Sanitaire Léger) ou en taxi. Vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix. Si vous ne connaissez pas de transporteur, le service de soins fera appel à un transporteur.

Si votre état de santé le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou des transports en commun est aussi possible.

Les frais de transport pourront être pris en charge par la caisse de sécurité sociale, mais uniquement sur prescription médicale.

Questionnaire de satisfaction

Vous pouvez nous aider à améliorer nos prestations et à optimiser la qualité de nos soins et de nos services. Pour cela, avant de quitter la clinique, merci de prendre le temps de compléter le questionnaire de satisfaction et de le remettre au personnel soignant.

Votre concours nous sera précieux.

Vos droits

Désignation d'une personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre "personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La personne de confiance peut être différente ou non de la personne à prévenir.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Personne à prévenir

La/les personne(s) à prévenir est/sont la/les personne(s) qui seront averties en cas d'aggravation de votre état de santé.

Dès votre arrivée dans le service, merci de nous indiquer le nom et les coordonnées de la/les personne(s) à prévenir.

Les directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure (hors personne sous tutelle) peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Confiez-les lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la/des personne(s) à laquelle/auxquelles vous les avez confiées.

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions et au service d'hospitalisation dès votre arrivée.

Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement, mais une mention relative à l'admission sous secret est inscrite de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein de la clinique. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle à l'obligation de signalement (exemple : maladies à déclaration obligatoire).

Le principe du droit à l'information du patient

D'après le Code de la santé publique, « toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé » afin qu'elle puisse « prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé ». Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

Le secret professionnel

Une des missions des établissements de santé est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi l'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant.

Le consentement aux soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, sauf exceptions strictement énoncées par les textes législatifs et réglementaires. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le respect de l'intimité

Le respect de votre intimité doit toujours être préservé, notamment lors de tous les soins prodigués durant votre séjour (soins toilette, consultation...).

Protection juridique des majeurs sous tutelle

La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile. Dans ce cas, le tuteur doit pouvoir présenter les documents juridiques prouvant la décision de mise sous tutelle.

Loi informatique et libertés

L'établissement dispose d'outils informatiques destinés à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, ceci dans le plus strict respect du secret médical.

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés, en particulier des articles 34 et 40 de la loi 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 médecin ayant constitué le dossier.

La relation avec le médecin traitant

Le médecin traitant est régulièrement informé des données médicales concernant le patient hospitalisé. Pour une meilleure coordination médicale, il recevra un compte rendu d'hospitalisation après votre sortie sauf avis contraire de votre part.

Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

La consultation de votre dossier par des ayants-droits est soumise à des règles précises. En cas d'opposition de votre part à une telle transmission nous vous demandons de le signaler à l'équipe médicale qui vous prend en charge.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais 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.

L'article R1112-7 du Code de la Santé publique prévoit désormais que le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Cette règle comporte un certain nombre d'exceptions notamment pour les dossiers médicaux des mineurs et des personnes décédées (durée de conservation de 10 ans à compter de la date de décès).

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique)

Vous disposez d'un questionnaire de satisfaction dans lequel vous pouvez exprimer votre satisfaction, vos suggestions ou vos remarques.

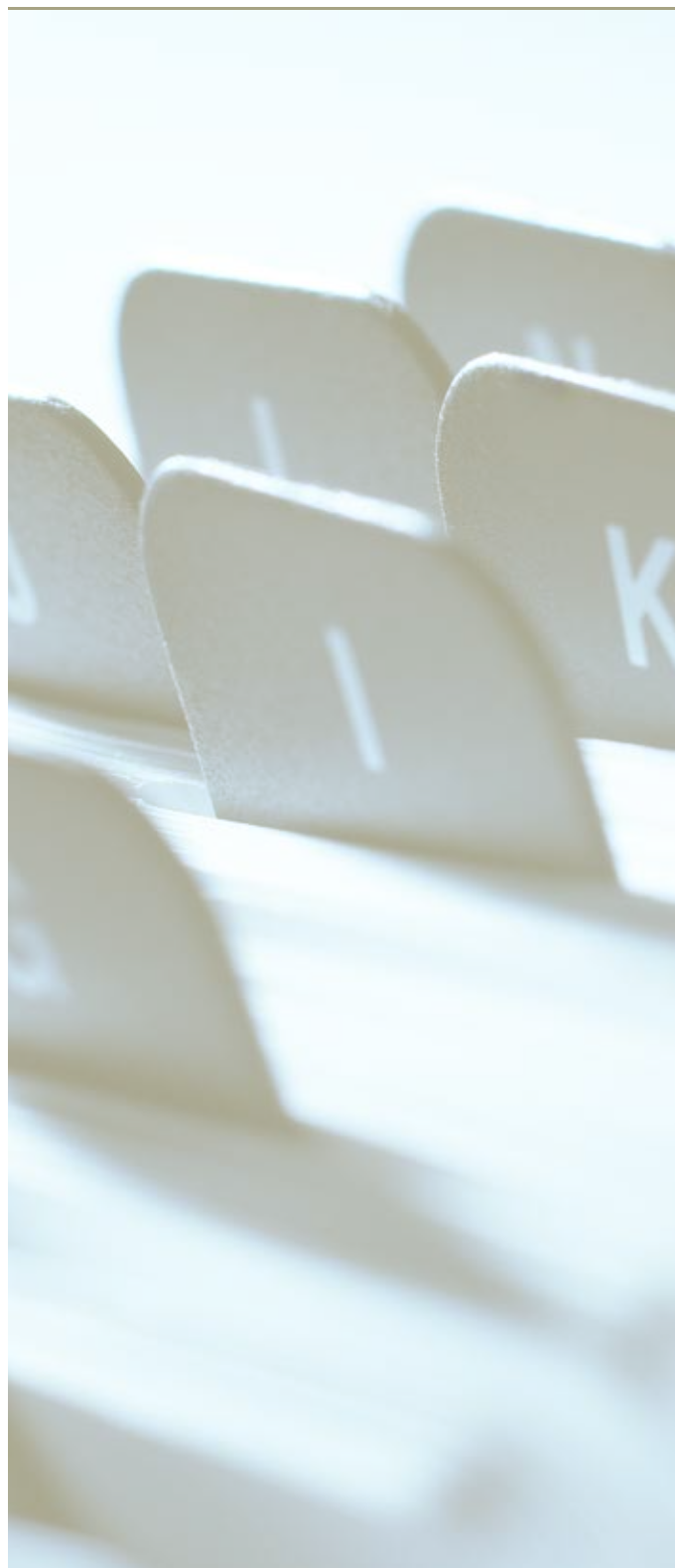
Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, toutes ces enquêtes sont analysées.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez écrire à la Direction de l'établissement.

Une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

L'ensemble des griefs exprimés est transmis à la Commission Des Usagers (CDU).





Pour votre information

Démarche qualité / gestion des risques

La démarche qualité/gestion des risques est un axe fort de la politique de l'établissement. **Nous nous sommes engagés dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.**

La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle.

Des professionnels de santé mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) réalisent les visites de certification afin d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé. La procédure de certification s'effectue tous les 4 ans à 6 ans.

Notre établissement a été certifié à la suite de la visite des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé : le rapport est disponible sur le site de la HAS <http://www.has-sante.fr>.

Le ministère de la santé a généralisé le recueil des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS). Ces indicateurs portent sur la tenue du dossier patient. Pour chaque indicateur, les résultats sont exprimés sous forme d'un score et traduits en classes de performance.

Au regard de ces résultats, nous avons d'ores et déjà dégagé plusieurs priorités d'amélioration afin d'accroître la traçabilité, gage d'une prise en charge de qualité des patients.

Les résultats sont disponibles sur <http://www.scopesante.fr> et par voie d'affichage dans l'établissement.

Afin de nous permettre de rester vigilants sur la qualité de nos soins et de nos services, nous vous remercions de bien vouloir remplir, avant votre départ, le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis par le personnel soignant pendant votre séjour. En effet, celui-ci sera étudié avec la plus grande attention par notre service qualité et gestion des risques.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

- **La prévention des infections nosocomiales** (infections contractées par un patient à l'occasion d'une hospitalisation) est une de nos préoccupations majeures. La lutte contre les infections nosocomiales est organisée depuis de nombreuses années dans l'établissement en conformité avec les textes réglementaires.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales définit chaque année un programme d'actions : de prévention, de surveillance, de formation, et d'évaluation. L'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) en assure la mise en place.

Chaque année, le ministère de la santé évalue les actions menées au sein de l'établissement et les note en cinq classes (A, B, C, D, E). Ce tableau de bord des indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales est affiché dans le hall d'accueil de l'établissement.

La prévention du risque infectieux est une chaîne d'actions : chacun, personnel, patient ou visiteur, doit veiller à ne pas la rompre. **Votre collaboration est précieuse.**

Pour cela, nous vous demandons de bien vouloir appliquer les recommandations suivantes :

- Respectez l'hygiène des mains en les frictionnant dès l'entrée et à la sortie de la chambre avec la solution hydro-alcoolique présentez à l'entrée de la chambre. Demander à vos visiteurs de faire de même.
- Respectez la propreté des locaux.
- Respectez les mesures particulières qui peuvent être prescrites : port d'un masque, blouse, etc.
- Le bon usage des antibiotiques a pour objectif la maîtrise de l'utilisation des antibiotiques dans l'établissement, et plus particulièrement de faciliter la mise en place des stratégies d'antibiothérapie les plus efficaces permettant de prévenir l'émergence des résistances bactériennes.

Vous pouvez aussi nous aider à maintenir un bon niveau d'hygiène en respectant les mesures suivantes :

- Évitez le contact avec tout membre de votre famille présentant une infection transmissible, aussi banale soit-elle (rhume, grippe, etc) ;
- Veillez à une hygiène corporelle satisfaisante (toilette quotidienne au savon, hygiène bucco-dentaire, port de linge de corps et pyjama propres).

Commission Des Usagers

En application de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 fixe l'organisation et le fonctionnement de la Commission Des Usagers mise en place dans chaque établissement de santé.

La CDU permet d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé.

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur proches, et d'autre part de la prise en charge.

La commission est composée comme suit :

- Le Directeur,
- Deux médiateurs (un médiateur médical et un non-médical) et leurs suppléants,
- Des représentants des usagers,
- La Responsable Qualité/gestion des risques.

Lutter contre la douleur

Un contrat d'engagement

La Polyclinique Saint Georges s'engage à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

Prévenir :

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions ...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës comme celles des coliques néphrétiques, des fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de la douleur ressentie à l'aide d'une échelle d'évaluation de la douleur.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à vos questions ;
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants.

Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique ...

Article L.1110-5 du Code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

Afin d'organiser la politique de prise en charge de la douleur des patients au sein de la Polyclinique Saint Georges, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été constitué il regroupe du personnel médical et paramédical.

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Ce comité a pour mission d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et la qualité de l'ensemble de la prestation alimentaire en coordonnant les actions des professionnels. Il définit la politique de nutrition, valide les menus et les régimes et répond aux risques comme ceux de dénutrition.

Comment venir à la POLYCLINIQUE?

Par autoroute A10

Sortie n°32 SAINTES

Prendre N 150 sur 25 km

A Médis à gauche D140 direction Saint-Georges-de-Didonne

Par bus : LIGNE C

Gare SNCF > Polyclinique St-Georges > Valières

Valières > Place Charles de Gaulle > Gare SNCF

