Saint-Laurent
Polyclinique

LIVRET D'ACCUEIL

POLYCLINIQUE SAINT-LAURENT

Hstv
Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve

POLYCLINIQUE SAINT-LAURENT
320 avenue Patton - CS 10610 - 35706 RENNES CEDEX 7
02 99 25 65 00
mail : contact@stlaurent.hstv.fr
https://stlaurent.hstv.fr

LIVRET D'ACCUEIL

POLYCLINIQUE SAINT-LAURENT

Bienvenue à la Polyclinique Saint-Laurent.

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de la Polyclinique Saint-Laurent, un établissement Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV). La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

Chaque membre de notre équipe est mobilisé pour vous accompagner tout au long de votre séjour et pour vous apporter des soins personnalisés de qualité, dans le respect des valeurs qui sont les nôtres : accueil, attention aux plus pauvres et aux plus fragiles, respect de la vie, service et collaboration.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour à la Polyclinique Saint-Laurent, vous aider dans vos démarches, répondre à vos questions et vous rappeler vos droits. Vous pouvez également, à tout moment, solliciter nos équipes pour obtenir une information qui vous manquerait.

La recherche constante de qualité et de sécurité est notre priorité. Vous pouvez nous aider dans cette démarche d'amélioration continue en remplissant le questionnaire de satisfaction sur votre séjour annexé à ce livret.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ..... P. 3

VOTRE ENTRÉE ..... P. 4

VOTRE SÉJOUR ..... P. 8

VOTRE SORTIE ..... P. 16

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE ..... P. 17

HSTV EN QUELQUES LIGNES ..... P. 18

ANNEXES

- Contrat d'engagement contre la douleur ..... P. 20
- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ..... P. 22
- Questionnaire de satisfaction sur votre séjour ..... P. 24
- Plan de masse de l'établissement ..... P. 26

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Etablissement de santé privé d'intérêt collectif situé à Rennes, la Polyclinique Saint-Laurent s'inscrit dans une démarche de service public. Elle est gérée par l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV), créée en 2010 par la Congrégation des sœurs hospitalières de Saint Thomas de Villeneuve, fondée à Lamballe (22) au XVIIème siècle par le Père Ange le Proust.

Dans le respect des valeurs de la Congrégation des Sœurs Hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve, la Polyclinique offre des conditions d'hospitalisation de qualité associant compétence des professionnels, performance des équipements médicaux et confort hôtelier. Elle s'attache à maintenir la qualité de l'accueil et du service afin que toute personne accueillie trouve la convivialité, le respect et l'environnement chaleureux dont elle a besoin.

L'établissement dispose d'une capacité de 472 lits et places avec des activités de soins autour de 4 piliers :

- la chirurgie : ophtalmologie, orthopédie, chirurgie réparatrice, chirurgie thoracique et vasculaire, stomatologie, urologie,
- la médecine : allergologie, addictologie, cardiologie, centre du sommeil, oncologie, pneumologie, polyvalente, post-urgences, gériatrie, soins palliatifs,
- la santé mentale,
- les soins de suite et de réadaptation : polyvalents, pluridisciplinaires, réhabilitation respiratoire.

La Polyclinique participe au dispositif territorial des urgences en proposant un accueil des urgences cardiologiques 24H/24, 7 jours sur 7 et un accueil de soins non programmés (traumatologie) ouvert du lundi au samedi de 9h à 19h.

Fidèle aux valeurs de service public, la Polyclinique Saint-Laurent développe depuis plusieurs années un partenariat privilégié avec le CHU de Rennes dans l'objectif d'améliorer et de coordonner l'offre de soins au service des patients, de fluidifier les parcours de soins et d'apporter une réponse adaptée aux besoins en santé de la population.

VOTRE ENTRÉE

FORMALITÉS D'**ADMISSION**

Dès votre arrivée, présentez-vous (vous-même ou l'un de vos proches) au bureau des entrées/sorties : nos agents vous guideront dans vos démarches.
Les mineurs et personnes sous tutelle doivent être accompagnés d'un responsable légal (parent, tuteur).
En cas d'hospitalisation en urgence, ces formalités doivent être réalisées par un de vos proches dans les meilleurs délais et au plus tard sous 24 heures.

Les pièces à fournir

- une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport et titre de séjour ou carte de résident pour les ressortissants étrangers),
- pour les mineurs : le livret de famille,
- votre carte Vitale (ou attestation d'ouverture de vos droits à l'assurance maladie, ou attestation AME ou attestation CMU),
- votre carte de complémentaire santé (mutuelle) et la prise en charge hospitalière.

HORAIRES D'OUVERTURE
DU BUREAU DES ENTRÉES/SORTIES

Le bureau situé porte A, est ouvert :
- du lundi au vendredi de 8 h à 19 h sans interruption,
- le samedi de 8 h 30 à 16 h 00.
Une borne vous permet de retirer un ticket d'ordre de passage destiné à limiter votre temps d'attente.

BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ
La sécurité de votre prise en charge passe par la fiabilité de votre identification.
Lors de votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé. Tout au long de votre séjour, avant tout acte ou soin, votre identité vous sera régulièrement demandée afin d'éviter toute erreur d'identification.
Un bracelet d'identification vous sera proposé. Pour toute intervention ou examen ce bracelet est obligatoire.

VOUS SOUHAITEZ QUE VOTRE PRÉSENCE NE SOIT PAS DIVULGUÉE
Vous pouvez demander au personnel du bureau des admissions ou au cadre de santé du service que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Aucune information sur votre présence ou votre état de santé ne sera alors communiquée à quelque personne qui en ferait la demande, y compris vos proches.
Cette demande peut être limitée si vous le souhaitez à quelques personnes. A vous de les informer.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION : QUE FAUT-IL PAYER ?

La facturation du séjour comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement : hébergement, repas, soins, rééducation, examens, médicaments, transports sanitaires... Ces frais sont principalement pris en charge par l'assurance maladie.

Au moment de votre sortie, il vous restera néanmoins à régler :

- **Le montant du ticket modérateur,** c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge (ou de votre mutuelle) après le remboursement de l'Assurance Maladie, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Certaines affections de longue durée (ALD) ouvrent droit à une prise en charge à 100%.
- **Le forfait hospitalier,** représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Vous pouvez en être exonéré dans certaines situations (plus d'information sur www.ameli.fr).
- **Les éventuels suppléments pour confort personnel :** chambre individuelle, forfait hôtelier (chambre individuelle, téléphone, télévision).

- Les frais hôteliers de l'accompagnant (lit et repas). *Gratuits pour les accompagnants de patients en soins palliatifs.*

Toutefois, si vous avez une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité **(notamment la chambre individuelle).**
Renseignez-vous auprès de votre organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.

Si vous n'avez pas de complémentaire santé et que vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge, vous pouvez déposer une demande de couverture maladie universelle (CMU) complémentaire auprès de votre caisse d'Assurance Maladie ou déposer une demande de prise en charge au titre de l'action sanitaire et sociale de votre caisse d'Assurance Maladie. N'hésitez pas à solliciter l'assistante sociale de la Polyclinique.

Un document récapitulatif des tarifs d'hospitalisation (la fiche hôtelière) vous est remis à votre arrivée.

SALARIÉS, PRÉVENEZ VOTRE EMPLOYEUR

Si vous êtes salarié, n'oubliez pas de prévenir votre employeur dès le début de votre hospitalisation. Vous lui confirmerez ensuite votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation.
Demandez-le au bureau des entrées/sorties, porte A - Tél. 02 99 25 65 03, admissions@stlaurent.hstv.fr.

DROITS ET INFORMATION DU **PATIENT HOSPITALISÉ**

DOCUMENTS MÉDICAUX

Apportez les documents médicaux récents en votre possession :

- ordonnances de traitement en cours (afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse)
- résultats d'analyses, radios, électrocardiogrammes…
- carnet de santé
- carte de groupe sanguin

MÉDICAMENTS

Tout traitement médicamenteux doit être signalé à l'équipe médicale dès votre arrivée.
Nous vous conseillons de remettre votre traitement personnel à votre entourage ou sinon de le remettre à l'infirmière car l'établissement est responsable des produits médicamenteux administrés pendant votre hospitalisation. Ces médicaments vous seront restitués en fin de séjour, sauf avis médical contraire. Pendant votre séjour à la Polyclinique, l'équipe soignante vous fournira les médicaments prescrits en interne par votre médecin référent.

DONNÉES PERSONNELLES

Les données (administratives, sociales et médicales) vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'établissement. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous pouvez à tout moment y accéder, retirer votre consentement, demander l'effacement ou la rectification de vos données. Pour en savoir plus, référez-vous à l'annexe *« Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) »*.

PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur et ne faites pas l'objet d'une mesure de tutelle. Durant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance

(un parent, un proche, votre médecin traitant), qui sera consultée sur votre volonté au cas où vous seriez dans l'incapacité de l'exprimer vous-même.

Si vous le souhaitez, cette personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.
Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, ..) pour les actes relatifs à la personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du Conseil de famille, s'il est constitué ou du juge des tutelles.

DÉSIGNER UNE PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance. C'est la personne qui sera contactée par l'équipe médicale ou soignante en cas d'événement particulier au cours de votre séjour. Personne de confiance et personne à prévenir peuvent être les mêmes ou pas.

POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées à ses facultés de discernement.
Pour une tutelle, le tuteur bénéficie d'un droit à l'information sur l'état de santé du majeur. Ces informations vont lui permettre d'assister le patient dans son choix et si la situation l'exige, d'autoriser l'acte proposé.
La personne sous sauvegarde de justice ou curatelle, conserve le pouvoir de prendre, seule ou assistée, la décision qui la concerne, le représentant légal ne pouvant se substituer à elle.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.
La personne protégée, à l'exception du majeur sous tutelle, a la possibilité de désigner la personne de confiance de son choix ; quant au majeur sous tutelle, le juge des tutelles a la possibilité de confirmer la mission de la personne de confiance désignée antérieurement à la mise sous protection tutélaire.

DIRECTIVES ANTICIPÉES*

Les directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs à la limitation, voire à l'arrêt d'actes ou de traitements, dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.
Ainsi, si vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin devra en prendre connaissance le plus tôt possible et les respecter.
Elles s'imposeront au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.
Pour cela, il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.
Elles sont valables sans limitation de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.
Ainsi, vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur un formulaire* ou sur papier libre qu'il faudra dater et signer.
Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance lorsqu'elle est désignée, de le faire pour vous et d'attester que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée.

DOSSIER MÉDICAL

Au cours de votre hospitalisation ou après votre sortie, vous pouvez faire une demande d'accès à votre dossier médical. Cette dernière doit être adressée par courrier au service du DIM (Département d'Information Médicale). La consultation peut se faire gratuitement sur place ou par envoi de copies (les frais d'envoi sont à votre charge). Votre dossier doit vous être transmis au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande complète. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Sauf en cas de pathologie particulière, votre dossier médical est conservé 20 ans par la Polyclinique, dans des conditions qui garantissent sa confidentialité et son intégrité. Ce délai commence à courir à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement.
En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès.

** Formulaire de recueil des directives anticipées disponible dans le service*

VOTRE SÉJOUR

ILS VOUS ACCOMPAGNENT ET VOUS SOIGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR

AS – ASH – IDE – Brancardier – Cadre de santé

Dès votre installation dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels attentifs et compétents.

Identification des professionnels :
Tenue blanche : médecin, cadre de santé, kinésithérapeute, diététicien, ergothérapeute et secrétaire médicale
Tenue jaune et blanche : infirmier (IDE)
Tenue verte et blanche : aide-soignant (AS)
Tenue bleue et blanche : agent hôtelier (ASH)
Tenue verte et blanche : brancardier

Les médecins sont responsables de votre prise en charge médicale. Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits, ils assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.
Les médecins sont à votre écoute pour répondre à vos questions, lors de leurs visites. Vous pouvez demander à les voir en particulier. Les membres de votre famille peuvent, de même, demander à être reçus.

Le cadre de santé est responsable du personnel soignant et de l'organisation des soins. N'hésitez pas à le solliciter si vous avez des observations à transmettre.

Les infirmier(e)s dispensent les soins prescrits par les médecins et exercent une surveillance constante, 24h/24. Ils peuvent vous donner des conseils en matière de prévention et d'éducation à la santé.

Les aides-soignant(e)s prennent en charge, sous la responsabilité des infirmiers, les soins d'hygiène et de confort. Ils assurent le service des repas.

Les agents hôteliers sont chargés de l'entretien et du nettoyage de votre chambre et du service.

Les kinésithérapeutes, diététiciens, ergothérapeutes, psychologues… interviennent sur avis médical.

Les assistantes sociales évaluent, avec vous et votre entourage, les solutions les plus adaptées pour organiser votre retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, infirmière…) ou dans une autre structure. Elles vous assistent dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en fonction de votre état de dépendance. Elles vous informent sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre.

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS
Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de votre part. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou personnel soignant, doit vous informer des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.
En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

RÉCLAMATIONS

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

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez **écrire à la direction** de l'établissement en précisant les difficultés que vous avez rencontrées.

Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical et d'être accompagné par un représentant des usagers ou de toute autre personne de votre choix. Votre réclamation sera analysée par la Commission des usagers afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement. Des solutions et plans d'amélioration seront mis en place.

ILS SONT ÉGALEMENT **À VOTRE SERVICE**

Les **bénévoles d'associations** peuvent vous apporter un soutien et vous accompagner au quotidien. Vous pouvez vous procurer la liste des associations intervenant dans notre établissement et leurs coordonnées sur le présentoir près de l'accueil porte A ou sur notre site internet https://stlaurent.hstv.fr

Les représentants des usagers, indépendants de la Polyclinique et membres d'une association agréée, sont présents dans l'établissement pour faire entendre la voix des usagers (patients, familles) et veiller au respect de leurs droits. Ils facilitent l'expression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers et portent leur parole dans les différentes instances de décision.

Vous pouvez à tout moment contacter un représentant des usagers pour vous informer sur vos droits ou pour demander une assistance dans le cadre d'une réclamation.

Représentants des usagers :
Thérèse KERRAND - UDAF
Jean-Pierre MENANT - FRANCE Rein

Suppléants :
Brigitte JAN - UNAFAM
Jack MEUNIER - UNAPEI Bretagne

Pour les joindre :
- appeler le secrétariat de la CDU au **02 99 25 69 66**
- ou adresser un mail à : **cdu@stlaurent.hstv.fr**

Pour plus d'information, un dépliant « *Représentants des usagers* » est à votre disposition sur le présentoir près de l'accueil porte A ou sur notre site internet https://stlaurent.hstv.fr

VOTRE **VIE QUOTIDIENNE** AU SEIN DE LA POLYCLINIQUE

VOTRE **CHAMBRE**

La Polyclinique dispose de chambres à un ou deux lits. Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Nous ferons notre possible pour vous donner satisfaction, dans la mesure des disponibilités et moyennant un supplément, non remboursé par l'Assurance Maladie, à régler à votre sortie. **Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si celle-ci prend en charge les chambres particulières.**

Ne laissez pas d'objet de valeur dans votre chambre en votre absence. L'établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.
Un coffre-fort est à votre disposition dans le placard de votre chambre pour le dépôt d'argent et de valeurs.

AFFAIRES PERSONNELLES* POUR VOTRE SÉJOUR

Pour votre confort, nous vous recommandons d'apporter :
- pyjama ou chemise de nuit
- robe de chambre
- pantoufles
- serviettes éponges
- affaires de toilette (savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice, nécessaire de rasage…)

*le linge n'est pas traité par la Polyclinique

REPAS

Chaque jour, notre chef et son équipe préparent sur place vos repas. Les menus établis par le chef de cuisine sont visés par le diététicien et affichés pour la semaine.

En cas de régime spécial, d'intolérances ou d'habitudes alimentaires particulières, vous êtes invité(e) à le signaler à l'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e).

Horaires des repas :

Petit déjeuner à partir de 7 h 00
Déjeuner à partir de 12 h 00
Dîner à partir de 18 h 00

Un self-service est à disposition des visiteurs au sein de la Polyclinique, au 4ème étage porte A, du lundi au vendredi de 11h 30 à 14 h.

Le soir et le week-end, à titre exceptionnel, les accompagnants ont la possibilité de commander un plateau repas. Se renseigner auprès du service de soins.

Au rez-de-chaussée porte A, vous trouverez une cafétéria avec un distributeur de boissons et nourriture.

VOTRE **VIE QUOTIDIENNE** AU SEIN DE LA POLYCLINIQUE

TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION / INTERNET

Vous pouvez être appelé(e) directement dans votre chambre en communiquant à votre famille et à vos proches, le numéro personnel qui vous est attribué par l'agent d'accueil au moment de votre admission.

Pour appeler l'extérieur : faites le 0, puis le numéro de votre correspondant. Les communications sont à votre charge et seront à régler à votre sortie.

Pour appeler le standard : faites le 9

L'utilisation du téléphone portable est admise dans l'enceinte de l'établissement. Cependant, nous vous prions de ne pas faire usage de celui-ci dans les parties communes du service de soins afin de préserver le calme et la tranquillité de chacun.

Votre chambre est équipée d'un poste de télévision avec télécommande. Son usage (à votre charge) doit se faire dans le respect des autres patients, afin de préserver leur repos.

La connexion WIFI est comprise dans le forfait.

VISITES

Elles sont autorisées tous les jours, de 14h00 à 20h00.
Nous savons que les visites de vos proches vous sont un précieux réconfort. Aussi, nous nous sommes efforcés de les permettre à des heures favorables et cependant compatibles avec le fonctionnement du service.
Les visites peuvent être restreintes par le médecin ou le cadre de santé, en cas de contre-indication médicale ou de nécessité de service.
Si vous vous sentez fatigué(e) ou ne souhaitez pas recevoir de visites, informez-en le personnel de votre service.

RECOMMANDATIONS A VOS VISITEURS :
- éviter les visites trop longues ou en groupe qui vous fatiguent, ainsi que vos voisins, et perturbent le fonctionnement des services,
- éviter d'amener de jeunes enfants, pour lesquels la Polyclinique présente des risques sanitaires,
- veiller à la discrétion dans votre chambre et dans les couloirs,
- comprendre notre démarche si, pour des raisons de service, de soins ou d'horaires, nous leur demandons de quitter la chambre.

ACCOMPAGNANT

Si le médecin le juge possible ou souhaitable, un membre de votre famille peut être autorisé, exceptionnellement, à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous si vous êtes en chambre particulière.

VOTRE **VIE QUOTIDIENNE** AU SEIN DE LA POLYCLINIQUE

COURRIER

Vous avez la possibilité de recevoir votre courrier ; il vous sera distribué dans votre chambre. Une boîte aux lettres est située sur la borne d'accueil porte A ; la levée du courrier est effectuée chaque jour vers 14h00.

PRESSE

Le journal Ouest-France est disponible à l'accueil. Si vous ne pouvez vous déplacer pour l'acheter, vous pourrez en faire la demande auprès du service.

BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque est un service gratuit, sous la responsabilité des bénévoles qui effectuent régulièrement des passages dans votre chambre.
Située près de l'accueil porte A, la bibliothèque est ouverte le mardi et le jeudi entre 14h et 16h30. Vous pouvez y emprunter livres et revues.

ACCÈS AU PARC

Un grand parc privé arboré et équipé de bancs est à votre disposition. Respectez les plantations et pensez à jeter vos détritus dans les corbeilles.
Il est interdit de s'allonger sur les pelouses et une tenue correcte est exigée.
Pour tout déplacement extérieur au service, merci d'en informer l'infirmier(e).

AUMÔNERIE

L'aumônerie catholique est un service de l'établissement de santé.
Les aumôniers et les membres d'aumônerie ont la charge d'assurer, dans ces établissements, le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les patients qui en font la demande par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille.

C'est un service d'Eglise dont la mission est :

- d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent,
- d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'Espérance.

La présence d'aumônerie est celle d'une équipe. L'aumônier est envoyé en mission par l'Evêque et reconnu par l'Etablissement.

Dans une attitude d'ouverture, l'équipe d'aumônerie entretient des relations de fraternité avec les représentants des autres cultes. L'équipe sera attentive aux désirs des patients et, si besoin, leur proposera de les mettre en relation avec les représentants de la religion de leur choix.
Pour signaler une demande, vous pouvez vous adresser aux soignants ou directement à l'Aumônerie au 02 99 25 67 29.

La chapelle est ouverte tous les jours de 9h à 18h.

Une messe est célébrée à la chapelle située au 1er étage bâtiment A. Les horaires sont affichés dans le service.

VOTRE **VIE QUOTIDIENNE** AU SEIN DE LA POLYCLINIQUE

La Polyclinique Saint-Laurent est un lieu de vie collective. Pour la tranquillité de tous et la sécurité des soins, il convient de respecter quelques règles.

BRUIT

Pour préserver le repos de vos voisins, veillez à user avec discrétion de votre télévision, radio ou téléphone.

HYGIÈNE

En raison des spécificités médicales de chaque service et pour éviter notamment les infections nosocomiales, il importe de respecter les mesures d'hygiène définies par le cadre de santé et les médecins. Des flacons de solution hydro alcoolique sont à votre disposition.

RESPECT MUTUEL ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS

La plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est indispensable.

SÉCURITÉ

Si vous constatez un défaut de fonctionnement dans votre chambre (panne électrique, fuite d'eau…), nous vous remercions de le signaler au personnel de votre service.

L'ensemble du personnel de la Polyclinique est formé à la sécurité des personnes en cas d'incendie. Veuillez suivre les instructions qui vous seront données ainsi que les consignes de sécurité affichées dans le service.

L'équipe de sécurité est présente 24h/24 sur site.

CIRCULATION

La vitesse est limitée à 15 km/heure dans l'enceinte de l'établissement. Le stationnement sur les voies d'accès, devant les issues de secours, les emplacements réservés aux handicapés et aux ambulances, n'est pas autorisé.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol, d'accident ou de dégradation.

TABAC, ALCOOL, SUBSTANCES ILLICITES

Pour votre sécurité, votre santé et celle des autres, il est formellement interdit de fumer et de vapoter en dehors de l'espace fumeur. Il est également interdit d'introduire de l'alcool et des substances illicites dans l'établissement. La Polyclinique est engagée dans la démarche «Vers une clinique sans tabac».

ANIMAUX

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de la Polyclinique.

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Outre notre engagement à faire vivre les valeurs d'HSTV que sont l'accueil, l'attention aux plus pauvres et aux plus fragiles, le respect de la vie, le service et la collaboration, la Polyclinique Saint-Laurent s'est également engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

CERTIFICATION

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Cette démarche est effectuée tous les quatre ou six ans au cours de visites de certification.

Cette procédure d'évaluation porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins. Les résultats sont publiés sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : **www.has-sante.fr** et Scope Santé : **www.scopesante.fr.**

INDICATEURS QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

La HAS développe, avec les professionnels, des Indicateurs nationaux de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS). Ces indicateurs participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et concernent notamment la tenue du dossier patient ou les infections associées aux soins. Les résultats sont affichés au sein de nos locaux ainsi que sur le site Scope Santé : www.scopesante.fr.

QUALITÉ ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

La Polyclinique, soucieuse de la qualité alimentaire et nutritionnelle des repas servis à ses patients, a mis en place un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) composé de professionnels de santé, de personnels de restauration, de représentants de la direction des soins, du comité qualité et des usagers. .

Le CLAN a pour mission de dépister et d'évaluer le risque nutritionnel (obésité ou dénutrition) pour chaque patient et d'assurer des apports nutritionnels adaptés.

Les repas sont élaborés et cuisinés selon des procédures garantissant, à tous les stades, une parfaite hygiène et un suivi diététique. Un diététicien et un médecin nutritionniste interviennent sur prescription.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

C'est l'une des priorités de notre établissement. L'ensemble de l'équipe soignante s'engage à prévenir, traiter ou soulager votre douleur et à tout mettre en œuvre pour que les soins et traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été mis en place. Composé de professionnels médicaux et paramédicaux, il a pour mission de définir la stratégie en matière de lutte contre la douleur, de bâtir des protocoles de soins et de coordonner les actions d'évaluation de la douleur.

VOUS AVEZ MAL : PARLONS-EN !

Tout le monde ne réagit pas pareil devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité afin d'adapter les traitements.
Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Alors parlons-en ! Vous trouverez en annexe de ce livret, p.20, notre contrat d'engagement de la lutte contre la douleur.
Les médecins de l'unité Douleur de l'établissement consultent sur avis médical.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) et le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), assurent l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales afin, notamment, de :

- promouvoir la formation des professionnels en matière de lutte contre les infections nosocomiales,
- améliorer l'organisation des soins et les pratiques professionnelles,
- mieux informer les patients sur le risque infectieux lié aux soins,
- participer à des réseaux de surveillance,
- suivre et transmettre aux autorités de tutelle des indicateurs comparables à l'échelon national.

VOTRE SORTIE

LE JOUR DE LA SORTIE

Votre médecin référent décide de votre jour de sortie. Il vous remet :
- la lettre de liaison (courrier de sortie),
- une ou des ordonnances médicamenteuses et/ou de soins,
- une ou des dates de rendez-vous ultérieurs,
- un bon de transport si nécessaire,
- un arrêt de travail si besoin.

Il adresse à votre médecin traitant un compte-rendu de votre hospitalisation et la lettre de liaison.
L'équipe soignante vous restitue les documents que vous avez remis à l'entrée (ordonnances de traitement en cours, résultats d'analyses, radios…) et vous donne l'ensemble des informations nécessaires à votre sortie (retour à domicile ou dans une autre structure). N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les gestes de prévention à adopter.

Vous êtes bien entendu libre de quitter l'établissement sans l'accord du médecin référent. Dans ce cas, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant de sortir, il vous reste à régler quelques formalités administratives au bureau des entrées/sorties, notamment vérifier que votre dossier est complet, acquitter les frais de séjour qui restent à votre charge (cf détail page 5).

Un bulletin de situation vous sera délivré. Il vous permettra de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur. Il vous sera également demandé par les organismes susceptibles de couvrir certaines prestations.

TRANSPORT

En fonction de votre état de santé, votre sortie peut s'effectuer par les moyens ordinaires (voiture, taxi…) ou sur prescription médicale, par les moyens sanitaires (taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis, ambulance sinon).

Selon les situations, la prise en charge des transports sanitaires prescrits relève de l'établissement de santé ou de l'Assurance Maladie. En l'absence de prescription médicale, le transport reste à votre charge. Hormis les cas de prise en charge par l'établissement, le choix de la société de transport vous appartient.

Vous pouvez vous procurer la liste des organismes de transport auprès de l'accueil. Une concertation avec l'équipe soignante est nécessaire pour une bonne coordination.

LA SUITE DES SOINS

Si vous rentrez à domicile et que vous avez une ordonnance pour un traitement ou des soins nécessitant du matériel, nous vous conseillons de vous organiser avec vos proches pour les obtenir en temps utile.

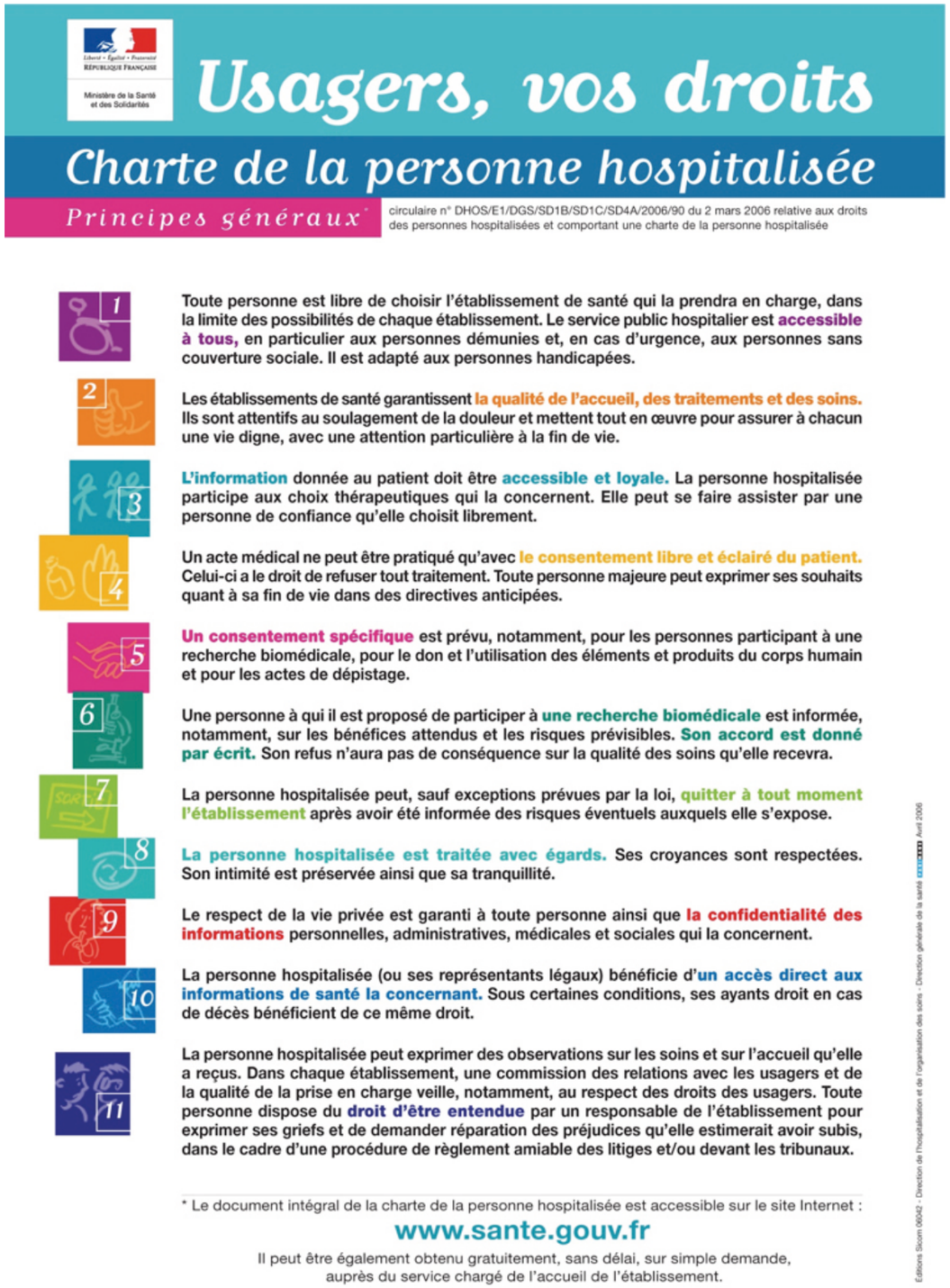
Si vous devez poursuivre les soins dans un centre de rééducation, un lieu de convalescence ou être hébergé(e) en EHPAD, renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant votre sortie, sur les structures existantes et leurs modalités d'accueil. Vous pouvez solliciter l'aide et les conseils de notre assistante sociale.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Soucieux d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins, nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction (p24-25).

Si vous le souhaitez, vous pouvez renseigner ce document et le remettre dans la boîte aux lettres du service prévue à cet effet. Nous vous en remercions par avance.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

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

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

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

« Faire fleurir l'hospitalité »

L'HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE (HSTV)

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve est composée de neuf établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (hôpitaux, cliniques, EHPAD, foyers de vie) situés en Bretagne et en Provence. HSTV a été créée en 2010 par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve pour conforter et développer ses établissements dont certains existent depuis plus de 350 ans.

En savoir plus : ***www.hstv.fr***

La Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve a été fondée en 1661 par le Père Ange Le Proust, considéré comme le Saint-Vincent-de-Paul de Bretagne. Les Sœurs de Saint-Thomas de Villeneuve sont hospitalières : elles ont fait le choix d'accueillir et de prendre soin de la personne malade, handicapée et/ou âgée. A cette vocation première se sont ajoutés l'enseignement et l'éducation des jeunes, ainsi que des missions à l'étranger. Dans leurs établissements, elles s'attachent à « *faire fleurir l'hospitalité* », selon l'esprit du fondateur, afin que chaque personne accueillie soit reconnue dans sa dignité et trouve la convivialité, le respect et l'environnement chaleureux dont elle a besoin.
En savoir plus :
www.congregation-stv.org

« PRENDRE SOIN ET ACCOMPAGNER »

HSTV accueille, soigne et accompagne toute personne fragilisée par la maladie, l'âge, le handicap ou l'addiction, quelles que soient son origine, sa situation sociale et ses préférences religieuses. HSTV se met plus particulièrement au service des plus faibles et des plus démunis, dans le respect des valeurs portées par la Congrégation depuis plus de 350 ans.
L'engagement de tous les professionnels dans la qualité des soins dispensés, dans l'écoute attentive portée aux demandes des patients et des résidents, ainsi que dans la mise en place et l'animation des instances représentatives des usagers et le développement de l'expérience usager, ont été récompensés par deux fois par le Ministère de la Santé : HSTV a reçu le label « Droits des usagers de la santé » en 2015 (label national) et en 2019 (label régional).
N'hésitez pas à nous faire part de toute remarque ou suggestion sur votre prise en charge, que nous souhaitons sans cesse améliorer. Vous pouvez vous adresser aux cadres de santé ou écrire directement à la direction.

HSTV en quelques chiffres :

- **9 établissements**
- **14 sites**
- **2600 lits et places**
- **50 000 personnes soignées et hébergées chaque année**
- **2400 salariés**

Nos valeurs :

- **L'accueil**
- **L'attention aux plus pauvres**
- **Le respect de la vie**
- **Le service**
- **La collaboration**
- **Des soins de qualité**

Saint-Laurent
Polyclinique

ANNEXES

Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

L'évaluation et la prise en charge des patients constituent l'un des axes qualité que la Polyclinique Saint-Laurent a choisi de promouvoir, en se dotant :

> D'un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs

> D'équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aiguës, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques)

> D'équipes mobiles pluridisciplinaires spécialisées en douleurs post-opératoires, en douleurs chroniques rebelles aux traitements et en soins palliatifs pour les patients hospitalisés

> D'une consultation externe pluridisciplinaire en douleurs chroniques rebelles aux traitements.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 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...* »

Votre douleur, parlons-en

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ
www.sante.gouv.fr

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

OBJET DU TRAITEMENT

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. Le ou les traitements informatiques sont destinés à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2.h du Règlement général sur la protection des données).

Par ailleurs, certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins de contrôle de l'activité de la Polyclinique Saint-Laurent et de facturation. Le ou les traitements sont destinés à des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux (cf. article 9.2.i du Règlement européen sur la protection des données ou RGPD) ou le respect d'une obligation légale (cf. article 6.1.c du RGPD).

CATÉGORIES DE DONNÉES

- Identification : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, numéros de téléphone, courriel*
- Numéro de sécurité sociale (NIR)
- Vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter*
- Vie professionnelle : employeur*
- Informations d'ordre économique et financier : mutuelle, type de prise en charge
- Données sensibles : santé, génétiques*, ethniques*, religion*, vie sexuelle*

*Données dont la collecte est facultative mais qui permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge ou des échanges entre vous et la Polyclinique Saint-Laurent.

SOURCES DES DONNÉES

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'informations entre professionnels de santé ou d'échanges d'informations au sein de réseaux sécurisés de soins.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données sont réservées aux professionnels de la Polyclinique Saint-Laurent soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge et peuvent également être mises à disposition de professionnels membres de réseaux de soins. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé ou certifié à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, avocats, commissaires aux comptes…) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Dans le cadre de projets de recherche, la Polyclinique Saint-Laurent est également amenée, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre des données, préalablement rendues non-nominatives, à d'autres professionnels de santé.

Après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour la Polyclinique Saint-Laurent (Liste des partenaires en annexe ci-contre).

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

DROIT DES PERSONNES

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données en accord avec la réglementation en vigueur. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. **www.cnil.fr** pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, en première intention nous vous recommandons de contacter notre délégué à la protection des données en joignant une copie de votre pièce d'identité :

Par voie électronique : **cnil@hstv.fr**

Par courrier postal :
Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve
Délégué à la Protection des Données
29 Rue Charles Cartel - 22400 Lamballe

En seconde intention vous pouvez vous adresser à la CNIL (cf. **www.cnil.fr**).

Annexe : Liste des partenaires[1]

Pôle Saint-Hélier, Clinique Saint-Yves, Clinique la Sagesse, Hôpital privé de Sévigné, CHP Saint-Grégoire, Pôle Gériatrique Rennais, CHU de Rennes, Hôpital de Montfort-sur-Meu, Hôpital de Bain de Bretagne, Hôpital de Redon, Cabinets de libéraux (Médecins, Infirmiers, Kinésithérapies), Pharmacies, Laboratoires (Novartis, Bayer, Biorance…), Centre d'imagerie Médicale LAËNNEC, Centre Eugène Marquis, Ouest Pathologie, Inzee.care, Doctolib, HAD (Hôpital à Domicile), EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), Maisons Médicales.

[1] Dans la réglementation RGPD le terme partenaire correspond au terme sous-traitant.

Liste non exhaustive et susceptible de modification.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Améliorer votre prise en charge, mieux répondre à vos attentes tels sont les objectifs des professionnels de la Polyclinique Saint-Laurent. C'est pourquoi **votre expérience nous intéresse.**

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques instants à ce questionnaire et de le remettre :

- au personnel du service dans lequel vous avez été hospitalisé(e),
- ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le couloir du service

UNITE DE SOINS : ❒ Addictologie ❒ Cardiologie ❒ Chirurgie ❒ Médecine gériatrique ❒ Médecine Polyvalente ❒ Pneumologie ❒ Psychiatrie ❒ Sommeil ❒ Soins de suite

Dates du séjour : .....

VOTRE PARCOURS ET VOTRE PRISE EN CHARGE

Pendant votre séjour à la Polyclinique,

vous a-t-on remis un livret d'accueil ! ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus

vous avez été en relation avec des professionnels de santé. Selon vous, ces professionnels de santé ont :

- été identifiables lors de la première rencontre :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus
- aidé pour les activités courantes (se laver, s'habiller, manger, se déplacer) :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas besoin d'aide
- pris en compte vos inquiétudes :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas d'inquiétude
- pris en compte vos douleurs :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas de douleur
- respecté votre intimité lors de vos soins :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus
- respecté la confidentialité et le secret professionnel :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus
- donné des informations claires et faciles à comprendre sur votre état de santé et vos soins :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne voulais pas être informé(e)
- répondu à vos questions :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus
- impliqué, vous et/ou vos proches, dans votre projet de soins :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Cela n'a pas été nécessaire
- vérifié votre identité avant de vous donner les médicaments dont vous avez besoin, pour s'assurer que ces médicaments étaient pour vous :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas de médicaments
- dit à quoi servaient les médicaments qui vous étaient destinés :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas de médicaments

Janvier 2020
LA17

Avant votre sortie de la Polyclinique, les professionnels de santé :

- vous ont expliqué les prescriptions de sortie (médicaments, séance de kiné, soins à domicile,…) :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'avais pas de prescription
- vous ont donné des informations sur le suivi de vos soins après la sortie (prochains rendez-vous, prochains soins) :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'étais pas concerné
- vous ont expliqué les signes ou complications devant vous amener à les recontacter :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'étais pas concerné
- vous ont donné des informations sur la reprise de vos activités quotidiennes après la sortie (travail, sport, activités habituelles) :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je n'ai pas de suivi

Globalement sur l'ensemble de vos soins, selon vous, les professionnels de santé ont :

- eu une bonne communication entre eux pour assurer la continuité de votre prise en charge :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Sans avis
- donné des informations suffisantes concernant vos soins :
  ❒ Oui ❒ Non ❒ Je ne sais plus

Commentaire : .....
.....
.....
.....
.....
.....

CHAMBRE ET REPAS

Concernant la ou les chambre(s) où vous avez séjourné, avez-vous été satisfait(e) :	Oui	Non
- du confort	❒	❒
- de la propreté	❒	❒
- de la température de la chambre	❒	❒
- du calme et de la tranquillité	❒	❒
- des prestations hôtellerie (télévision, téléphone, wifi…)	❒	❒
Concernant les repas qui vous ont été servis, avez-vous été satisfait(e) :	Oui	Non
- de leur qualité	❒	❒
- de la variété des plats proposés	❒	❒
- de la température des plats	❒	❒

APPRÉCIATION GLOBALE DE VOTRE SÉJOUR

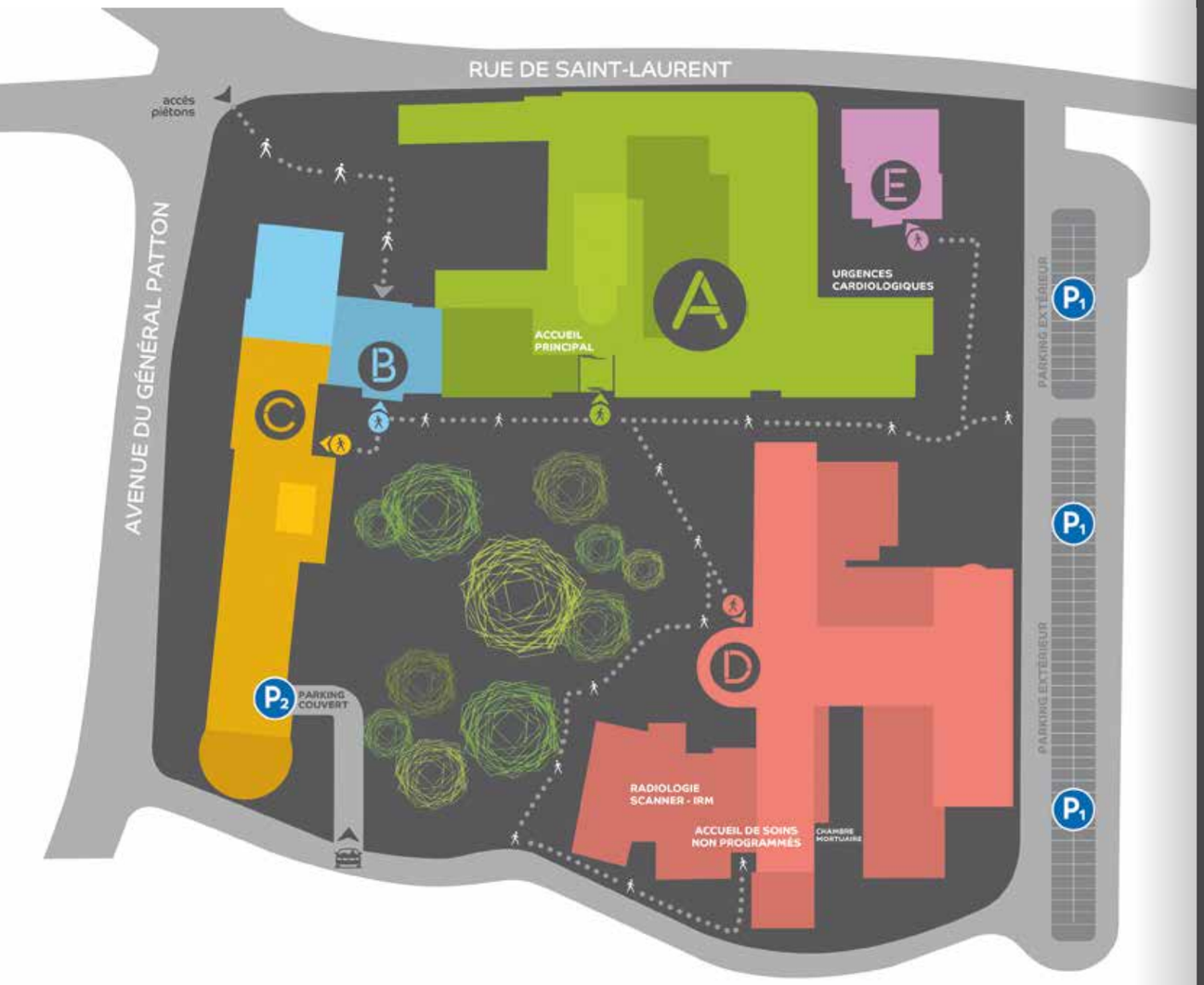
D'une façon générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre établissement : ❒ Oui ❒ Non

Qu'avez-vous retenu de positif avant et pendant votre hospitalisation ?
.....
.....
.....

Avez-vous des remarques qui nous permettraient d'améliorer la prise en charge des patients ?
.....
.....
.....

Janvier 2020
LA17

PLAN DE MASSE DE L'ETABLISSEMENT



LISTE DES ACTIVITÉS PAR PORTE

A

HOSPITALISATION
- CARDIOLOGIE – SOINS INTENSIFS
- CENTRE DU SOMMEIL
- CHIRURGIE
- CHIRURGIE AMBULATOIRE
- ONCOLOGIE
- PNEUMOLOGIE

CONSULTATIONS
- ANESTHESIE
- CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE
- CHIRURGIE THORACIQUE
- CHIRURGIE VASCULAIRE
- GASTRO-ENTEROLOGIE
- MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION
- NEPHROLOGIE
- OPHTALMOLOGIE
- UROLOGIE

B

CONSULTATIONS
- ADDICTOLOGIE
- CARDIOLOGIE consultations et explorations
- CENTRE D'AIDE A L'ARRET DU TABAC
- MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION ENFANT CHU
- PSYCHIATRIE

HOSPITALISATION
- MEDECINE POST-URGENCES CHU
- MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION ENFANT CHU

C

HOSPITALISATION
- ADDICTOLOGIE
- PSYCHIATRIE

CONSULTATIONS
- ALLERGOLOGIE
- ANGIOLOGIE
- Dr DU HAUT CILLY, cardiologue
- NEUROLOGIE
- PNEUMO-PEDIATRIE

D

HOSPITALISATION
- SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION (SSR)
- MEDECINE POLYVALENTE ET POST-URGENCES
- MEDECINE GERIATRIQUE
- UNITE PLURIDISCIPLINAIRE AMBULATOIRE
- UNITE DE SOINS PALLIATIFS

E

CONSULTATIONS
- PNEUMOLOGIE
- LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES

Saint-Laurent
Polyclinique

POLYCLINIQUE SAINT-LAURENT
320 avenue Général Patton
CS 10610
35706 Rennes cedex 7

Tél : 02 99 25 65 00
contact@stlaurent.hstv.fr

roudenngrafik PLERIN 02 96 58 02 03 MLP - 09/2020

https://stlaurent.hstv.fr