

LIVRET D'ACCUEIL

81, AVENUE DU DOCTEUR MAURICE DONAT
06800 CAGNES-SUR-MER

Standard E3S et Polyclinique 04 92 13 53 13
Urgences 04 92 13 53 33

www.polesantesaintjean.fr

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein du centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Saint Jean.

Le centre E3S Saint Jean, ouvert depuis 2008, prend en charge les patients issus essentiellement de services de chirurgie orthopédique.

La particularité de cette unité d'hospitalisation de 57 lits est d'être adossée au plus vaste espace de rééducation spécialisé des Alpes Maritimes.

Le plateau de rééducation dépasse 500m². Il associe une zone de rééducation et des terrasses équipées permettant la kinésithérapie en extérieur.

Une équipe de kinésithérapeutes spécialisés en rééducation et regroupée en pôles de compétences est installée sur site. Ils collaborent étroitement avec les médecins et les Chirurgiens orthopédiques qui nous confient leurs patients. Cette relation privilégiée garantit la sécurité, la qualité du suivi et la précocité du résultat.

L'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale est là pour vous accompagner.

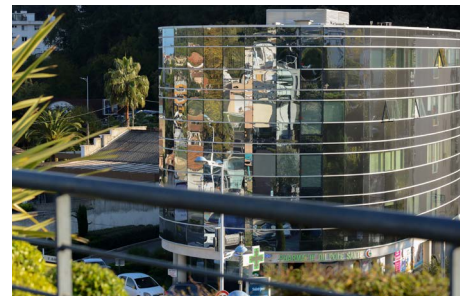
Nous prenons l'engagement de donner le meilleur de nous mêmes et de rester attentifs à vos attentes.

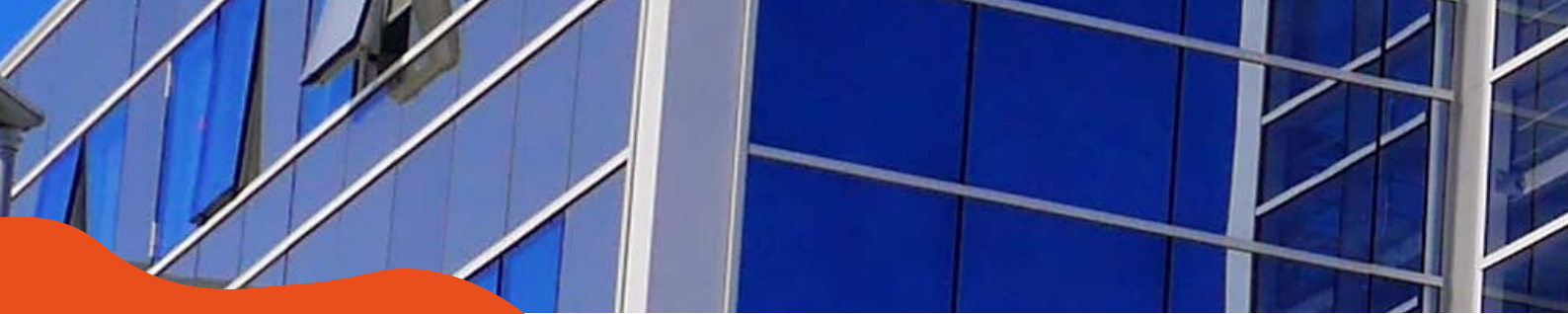
Nous vous souhaitons une excellente convalescence et vous remercions de votre confiance.

Alexandra Cittadini
Président Directeur Général
Pôle Santé Saint Jean



01. Le Pôle Santé Saint Jean	p4
Qui sommes-nous ?.....	p4
Nos valeurs.....	p7
Votre avis est essentiel	p8
Nos résultats qualité.....	p9
Notre Politique Environnementale et Sociétale.....	p11
02. Votre Séjour	p13
L'Établissement.....	p13
Les soins de rééducation.....	p14
Admissions et formalités administratives	p14
ABC du patient	p19
03. Vos droits	p30
Informations sur votre état de santé.....	p30
Vos réclamations	p30
Directives anticipées.....	p32
Personne de confiance.....	p32
Vos droits d'accès au dossier médical.....	p33
Protection des personnes sous tutelle.....	p34
Personnes de confiance et incapable majeur.....	p34
Information sur le traitement automatisé des données.....	p35
Les différentes instances.....	p36
04. Informations pour votre séjour	p37
Vos visites	p37
Règles de vie	p38
Consignes et sécurité	p38
Sortie.....	p40
Téléphone	p41
Plan du site	p42
Annexe.....	p43
Questionnaire de satisfaction.....	p50





01. Le Pôle Santé Saint Jean

Qui sommes-nous ?

Le Pôle Santé Saint Jean regroupe au sein d'une même gouvernance les établissements de soins privés suivants :

- La Polyclinique Saint Jean située à Cagnes-sur-Mer
- Le Centre de Soins de suite E3S situé à Cagnes-sur-Mer
- Le Centre de Soins de Suite Pôle Antibes Saint Jean situé à Antibes
- La Maison Médicale La Manda située à Colomars

Le Pôle Santé Saint Jean, c'est plus qu'un groupe, ce sont des équipes soignantes, médicales et administratives, réunies et animées par la recherche continue d'excellence, qui cultivent les valeurs du « Prendre Soins » au quotidien. La gouvernance du Pôle Santé Saint Jean, indépendante et médicale, place au cœur de son projet la prise en compte des besoins et l'avis de ses patients.

Tous les ans, ce sont plus de 66 000 patients accueillis et pris en charge par l'ensemble de nos équipes spécialisées qui placent la sécurité des patients et leur bien-être au centre de leurs priorités.

Véritable référence dans de nombreuses spécialités, le Pôle Santé Saint Jean investit en continu dans les technologies de pointe pour ses plateaux techniques et modernise ses infrastructures. C'est avec un état d'esprit éthique et visionnaire que la structure a su grandir pour devenir aujourd'hui un acteur majeur de la santé dans notre région.

Nous sommes fiers de vous présenter notre offre de soins d'une grande expertise médicale au service des besoins de nos usagers.



La Polyclinique Saint Jean est un établissement de soins multidisciplinaire à taille humaine. Nous assurons la prise en charge des patients relevant des soins d'urgence et des soins programmés dans les spécialités de :

- Médecine
- Cancérologie
- Chirurgie
- Maternité
- Urgences

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation « E3S Saint-Jean » :

Nos médecins, soignants et kinésithérapeutes dispensent des soins de qualité tout au long de l'hospitalisation de nos patients, dans un cadre moderne et confortable, totalement adapté à la reprise d'une autonomie. Le Centre E3S est sur le site de Cagnes sur Mer.

Le Pôle Antibes Saint Jean :

Nous proposons sur Antibes une offre de soins globale de qualité et dans un cadre de vie agréable comprenant sur un même site :

- Une Clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation pour une convalescence optimale,
- Un Centre de consultations regroupant un grand nombre de médecins dans les spécialités suivantes : chirurgie orthopédique (main, épaule, membres inférieurs), chirurgie et médecine digestive, chirurgie vasculaire, chirurgie esthétique, chirurgie urologique.
- Un service de Radiologie, disposant d'équipements pour panoramique dentaire, mammographie, échographie doppler et radiologie générale
- Un Cabinet d'Anesthésistes
- Un Service de Kinésithérapie traitant toute pathologie

Le Pôle Antibes Saint Jean fonctionne en partenariat privilégié avec l'ensemble du réseau de spécialistes et le plateau technique du Pôle Santé Saint Jean de Cagnes-sur-Mer.

Un Centre de Consultations :

4.000 m² de cabinets dédiés à l'activité médicale et chirurgicale. Ouvert du lundi au samedi de 7h00 à 20h30.

Plus de 130 médecins et professions paramédicales présents dans un immeuble, à vocation médicale, conçu pour le confort et l'ergonomie des patients et des personnes à mobilité réduite. Parking de 230 places.

Retrouvez l'ensemble des spécialités sur notre site web



Un Plateau Technique de haute technologie constitué de :

- Un service d'I.R.M. et un Scanner - **Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et samedi de 8h à 13h.**
- Un service de Radiologie qui comprend radiologie conventionnelle numérique, échographie et écho doppler.
- Un Centre d'Imagerie de la Femme, équipé de mammographie, d'échographe, de table dédiée à la macro biopsie - **Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h - 14h à 18h30**
- Un Laboratoire Médical d'Analyses Biologiques - **Ouvert 24h/24, 7 j/7**

Nos valeurs



Excellence



Sécurité

Tous nos professionnels sont mobilisés par l'engagement de **la sécurité** et de **l'excellence** : La sécurité des soins et la satisfaction de nos patients sont au cœur de nos priorités : nous mettons tout en œuvre au quotidien afin de délivrer des soins de qualité et des prises en charges médicales et soignantes des plus efficaces.



Votre avis est essentiel !

Ici, on vous écoute !

Pendant votre séjour, nos professionnels sont à votre écoute et leurs mission :
répondre à vos besoins et prendre soin de vous.

Lors de votre séjour, vous recevrez différents types de questionnaires de satisfaction (intermédiaires, ciblés, de sortie).

En effet, vos appréciations sont une source de progrès afin d'optimiser nos prestations. La Direction prend connaissance de chaque questionnaire et vous remercie de votre participation à l'amélioration de la qualité de nos prises en charge. Le questionnaire de sortie est disponible en page 55-56 de ce livret, vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres située près de l'accueil. Vous êtes également susceptible de recevoir un mail de la Haute Autorité de Santé afin de participer à la campagne de satisfaction nationale des établissements de santé «e-Satis».

Nos résultats qualité : des professionnels mobilisés pour la sécurité des soins

Animés par un souci constant d'amélioration de la qualité et de la sécurité de nos pratiques et services, nous sommes engagés dans une démarche qualité et gestion des risques exigeante depuis de longues années qui repose sur 5 axes principaux :

- La sécurité des soins toujours renforcée
- L'optimisation de la pertinence et de l'efficacité des prises en charge
- L'amélioration des parcours de soins
- L'amélioration de l'Expérience Patient et le respect des droits des patients
- La pérennisation des évaluations des pratiques professionnelles



La Polyclinique Saint Jean et notre centre de Soins Médicaux et de Réadaptation E3S sont certifiés niveau A (sans recommandation d'amélioration) en juin 2019 par la Haute Autorité de Santé selon le référentiel V2014.

Pour information, la certification de la HAS est une évaluation externe obligatoire reflétant le niveau de qualité des établissements de santé. Renouvelée tous les 4 ans, elle évalue l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et apprécie la qualité des soins et des prestations délivrés par l'établissement.

L'atteinte d'un certain niveau de qualité est notamment recherchée sur des thématiques jugées essentielles telle que la maîtrise du risque infectieux, le soulagement de la douleur, la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse des patients, la prise en charge des urgences, l'organisation du bloc opératoire.

Nous mesurons la qualité de nos soins à l'aide de nombreux indicateurs internes et indicateurs mis en place par le Ministère de la Santé, comme les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins, suivis à l'échelle nationale, dont les résultats sont disponibles sur notre site web ainsi que dans nos locaux.

Certification pour la qualité et la sécurité des soins



Procédure de certification : Référentiel V2014
Certifié A (sans recommandation d'amélioration)



IQSS



Projet de soins, projet de vie

2022

-

2021

99%



Qualité de la lettre de liaison à la sortie

2022

98%

2021

96%



Évaluation et prise en charge de la douleur

2022

100%

2021

100%

ICSHA

Marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains

2022

118% (A)

Consommation : 528 L
Objectif : 448,58 L

2021

112% (A)

Consommation : 409 L
Objectif : 366,36 L

IQSS : E-Satis



Accueil

2023

82%

2022

76%



Prise en charge pendant l'hospitalisation

2023

76%

2022

73%



Lieu de vie

2023

78%

2022

68%



Repas

2023

59%

2022

55%



Organisation de la sortie et retour à domicile

2023

64%

2022

65%



Appréciation globale des patients

2023

73%

2022

69%

Notre politique Environnementale et Sociétale

Engagés depuis toujours dans la préservation de la santé de nos patients et de nos professionnels, nous avons pris conscience tôt de l'impact de nos activités sur l'environnement. Voici les piliers de notre démarche vertueuse de développement durable :



Social

Notre mission « prendre soin » passe avant tout par l'écoute des besoins de nos patients et de leurs proches au travers de nos valeurs de bienveillance et de respect de l'éthique. Cette approche humaniste s'adresse également à l'ensemble des salariés. Notre préoccupation sur leur santé et leur bien-être tient une place importante, aussi nous sommes en recherche continue d'amélioration des conditions de travail.

Nos actions

- Ateliers à destination des patients (arts créatifs, atelier de lecture, etc.)
- Recueil du ressenti des patients sur le respect de leur rythme de vie
- Actions Qualité de Vie et Condition de Travail : livraison sur le lieu de travail de paniers fruits/légumes locaux, de saison et issus de l'agriculture biologique, ateliers création de cosmétiques sans produits controversés, séances détente/massages pour les salariés sur leur temps de travail, ateliers culinaires



Économique

Guidés par un objectif de pérennité de nos activités, nous sommes à la recherche permanente d'efficacité. Cette préoccupation va de pair avec celle de la sécurité des soins, à travers la recherche permanente de pertinence de nos actes et parcours de soins. Cela se traduit également par un emploi maîtrisé de nos ressources et par des choix éclairés en matière d'investissement. Dans le contexte actuel de tensions économiques et de pénurie des ressources, cette culture de l'efficacité est incontournable.

Nos actions

- Suivi des consommations d'eau, d'électricité et de gaz avec actions de réduction des consommations
- Intégration de critères environnementaux et sociaux pour guider les achats du Pôle Santé Saint Jean



Environnemental

Conscients des enjeux vitaux liés à l'utilisation des ressources et de l'impact de notre activité de soins sur l'environnement, notre démarche environnementale a été construite autour des axes suivants :

- Soutenir une dynamique collective en faveur de la protection de l'environnement
- Préserver nos ressources en eau, énergie et biodiversité
- Consommer juste et durable avec un plan d'actions visant à réduire nos consommations, à trier et valoriser nos déchets et à créer une politique d'achats écoresponsables
- Soigner écoresponsable

Nos actions

- Réduction de l'utilisation de l'eau : pose de mousseurs aux robinets, utilisation de centrale de dilution pour le nettoyage des locaux permettant d'avoir le bon dosage d'eau et de produits d'entretien, mise en place de fontaines à eau pour supprimer les bouteilles d'eau en plastique, installation de chasses d'eau double flux
- Réduction de l'utilisation de l'énergie : remplacement des ampoules/ néons par de l'éclairage LED, détecteurs de mouvements, projet de rénover le système de gestion technique centralisée (GTC), projet d'installer des panneaux photovoltaïques en toiture, projet d'installation de bornes électriques au parking
- 12 filières de valorisation des déchets mises en place, suivi mensuel de la production des déchets, sensibilisation des agents aux gestes de tri : 70% de réduction des DASRI (Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux)



02. Votre séjour à l'E3S

L'établissement

Constitué d'une unité spéciale de **57 lits d'hospitalisation** (3 suites, 25 chambres particulières, 14 chambres doubles), le centre E3S Saint Jean permet, par la proximité des plateaux techniques de Radiologie, Biologie, Scanner, Consultations spécialisées, un suivi chirurgical continu et une prise en charge globale favorisant les liens entre le court et le moyen séjour.

La sécurité médicale du patient est ainsi améliorée par une pertinence des soins (protocoles de rééducation validés par les chirurgiens) et une prise en charge personnalisée afin de garantir une récupération et une reprise d'autonomie rapide et optimale.

Le confort est assuré pendant toute la durée du séjour, grâce aux prestations hôtelières annexes qui rendent possible aux patients la continuité de l'activité professionnelle lors de l'hospitalisation :

- **espaces confort particuliers et collectifs** : salons privés (dans les suites), salon collectif avec bibliothèque et jeux de société, terrasse, etc.
- **équipements multimédia** : WiFi, etc.
- **services et prestations à la carte** : coiffeur
- **services spécifiques pour les accompagnants** : hébergement en chambre particulière et en suite, restauration, ...

Pour répondre à une demande croissante, exprimée au travers des questionnaires de satisfaction des patients, **la cuisine est préparée sur place**. Afin de mieux répondre à vos exigences, un chef de cuisine, secondé par une équipe expérimentée, assure la préparation des menus, en privilégiant le choix de produits frais et de saison.

Nous accordons une importance particulière à la prise en charge des patients handicapés. Nous nous engageons à offrir un environnement accessible et adapté à tous, afin de garantir des soins de qualité pour chacun.

Pour faciliter l'accès et le séjour des patients handicapés, notre établissement dispose de plusieurs dispositifs spécifiques. L'établissement est accessible pour les personnes à mobilité réduite, des bandes podotactiles sont présentes pour les personnes malvoyantes. L'accueil dispose d'une boucle à induction magnétique pour les personnes mal-entendantes. Les ascenseurs sont adaptés pour permettre la circulation des fauteuils roulants et pour les personnes malvoyantes. Des toilettes accessibles sont disponibles dans l'établissement.

De plus notre personnel est formé pour accompagner et assister les patients en situation de handicap.

Nous mettons tout en oeuvre pour garantir un accueil chaleureux et des soins adaptés à tous nos patients quels que soient leurs besoins spécifiques. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins particuliers dès votre arrivée, nous ferons tout notre possible pour vous offrir un accompagnement sur mesure.

Votre bien-être et votre confort sont au coeur de nos préoccupations, et nous nous engageons à tout mettre en oeuvre pour vous garantir une prise en charge optimale.

Les soins de rééducation

La prise en charge est adaptée et efficiente en orthopédie et traumatologie et ce, quelle que soit la pathologie ou la problématique fonctionnelle.

La prise en charge s'effectue au sein d'une infrastructure entièrement dédiée au patient, guidée par une démarche totalement originale et unique dans la région :

- **Un plateau technique avec des équipements de grande qualité**
- **Une équipe soignante de kinésithérapeutes spécialisés en rééducation** : traumatologie/orthopédie, pathologie rachidienne, pathologie des membres, etc.
- **La prise en compte des contraintes propres au patient en activité** dans l'élaboration des protocoles de rééducation et de soins.

Admission et formalités administratives

E3S

Du lundi au vendredi

Votre admission dans notre établissement se fait dans le cadre d'une hospitalisation programmée suite à la demande d'un médecin.

Documents nécessaires à l'admission :



Votre carte d'identité,
passeport ou
livret de famille



Votre Carte Vitale
ou attestation
ou votre CMU



Votre Carte de Mutuelle
et les conditions de
prise en charge



Un chèque de caution
(provision pour la
couverture des frais
hospitaliers)



Situations particulières

- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, la carte européenne
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez
- Pour les personnes de nationalité étrangère travaillant en France, votre carte de séjour ou votre passeport ainsi que les documents demandés initialement aux patients de nationalité française
- Carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
- Pour les victimes d'accidents du travail, le triptyque fourni par votre employeur

Frais d'hospitalisation

L'Établissement doit vous délivrer les informations concernant les frais auxquels vous pourriez être exposé(e) à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de votre prise en charge.

Cette communication concerne notamment :

- Les tarifs des prestations d'hospitalisation donnant lieu à une prise en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale visées à l'article R.162-31 du code de la sécurité sociale.
- Les tarifs des suppléments visés à l'article R.162-31-1 du même code
- Les taux de prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie
- Les conditions dans lesquelles les frais d'hospitalisation sont réglés
- Le nom, la qualité, le secteur d'appartenance des praticiens et des auxiliaires médicaux conventionnés qui exercent en son sein
- Les modalités de communication des tarifs d'honoraires par les médecins ou auxiliaires médicaux ainsi que, le cas échéant, des suppléments d'honoraires qu'ils pratiquent

L'Établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer le double de la facture acquittée relative aux soins.

L'ensemble des tarifs en vigueur vous est présenté dans un tableau récapitulatif affiché au bureau des entrées de l'Etablissement et sur notre site. (rubrique *Parcours de soins - soins médicaux et de réadaptation, étape 2*)

Vous disposez d'une couverture sociale :

- **Les frais de séjour sont pris en charge à 80% :** le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

ou

- **Les frais de séjour sont pris en charge à 100% :** c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (couverture maladie universelle complémentaire, longue maladie, à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation, acte opératoire supérieur ou égal à 120 euros, si vous êtes invalide).



Il est à noter que la Discipline Médicale Tarifaire de l'Etablissement est «convalescence», DMT 519.

Il serait opportun d'interroger votre mutuelle sur la prise en charge de la chambre particulière, du forfait journalier, ...

- Franchise :

Une participation Assuré de 24 euros est due pour tout séjour, sauf :

- si 2 séjours consécutifs sont supérieurs à 30 jours,

- si votre prise en charge est à 100% en raison de votre situation ou de votre état de santé.

Votre mutuelle ou votre complémentaire santé peut, éventuellement, prendre en charge la participation forfaitaire de 24 euros si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.



Remarque : Si vous n'habitez pas le département des Alpes Maritimes, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

Le forfait journalier :

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier hospitalier pour tout séjour supérieur à 24 heures. Il est fixé à 20 euros/jour.

En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Vous disposez d'une Mutuelle Complémentaire :

L'Établissement a signé une convention avec de nombreux organismes vous permettant de ne pas faire l'avance pour le forfait journalier, le ticket modérateur et la chambre particulière (en hospitalisation), selon le contrat que vous avez souscrit. Nos secrétaires pourront vous renseigner. Toutefois, si l'Établissement n'est pas conventionné avec l'organisme auquel vous êtes affilié, ces frais à votre charge, vous seront remboursés ultérieurement en totalité ou en partie par votre mutuelle, tout comme les dépassements d'honoraires.

Pour les honoraires médicaux :

Les praticiens qui assurent vos soins, peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2).

Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires déterminés avec tact et mesure et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Vous ne disposez pas d'une couverture sociale :

L'ensemble des prestations, des suppléments et des honoraires est à votre charge.

Pour les hospitalisés sans ouverture de droits, ni Assurés sociaux, ni Mutualistes, une provision correspondant à la totalité des frais probables d'hospitalisation vous sera demandée.

Outre les suppléments, l'intégralité des frais de séjour ainsi que les honoraires devront être réglés à la sortie si les documents réclamés à l'entrée ne sont pas fournis le jour du départ.



L'ABC du patient

Accompagnants

Les lits pour accompagnants sont disponibles sur demande avant 15h, au cadre de santé (pour les chambres particulières seulement).

Affaires personnelles (linge, trousse de toilette) :

Il vous appartient d'apporter votre linge personnel (sous-vêtements, changes et tenues, pyjamas, pantoufles) et votre nécessaire de toilette.

Les serviettes de toilette vous sont fournies en chambre particulière et suite uniquement.

Pour la rééducation, nous vous conseillons d'apporter des vêtements amples et confortables (jogging, t-shirt, etc.), des chaussures de sport ou chaussures d'intérieur ainsi qu'une serviette de toilette.

Votre boîte ou étui pour prothèse(s) dentaire(s) ou auditive(s) si nécessaire.

Associations

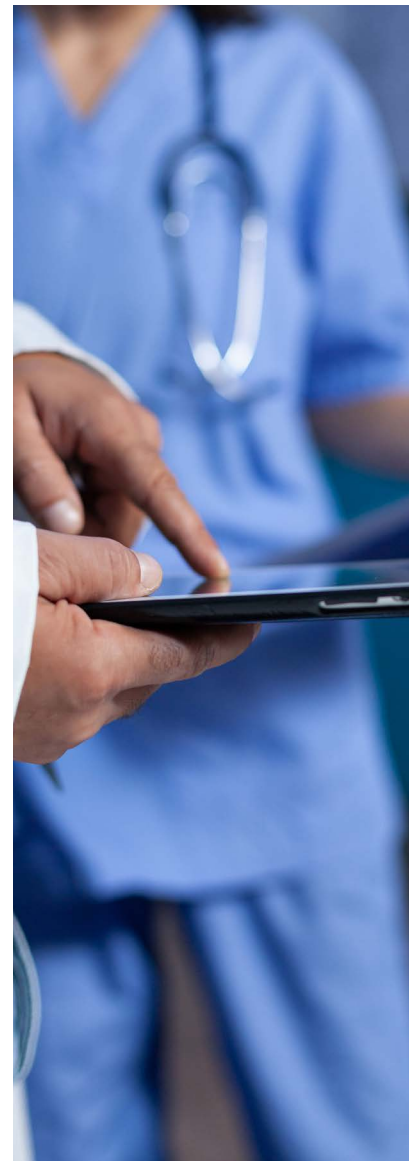
Albatros 06 / La Pastorale

Le Pôle Santé Saint Jean a signé une convention avec l'association «Albatros 06». Cette association a pour but d'apporter une aide morale, une écoute et une présence aux malades. Les bénévoles sont à votre disposition pour dialoguer durant votre hospitalisation. Si vous souhaitez rencontrer un bénévole, vous pouvez en faire la demande à la surveillante du service ou par mail/téléphone :

contact@albatros06.fr / 04 93 51 59 63 - 06 72 25 82 62.

Autonomie

La récupération de votre autonomie est le coeur de notre projet de soins. Elle passe par une phase de réinsertion progressive à la vie sociale et prépare votre retour à domicile dans les meilleures conditions possibles. Une prise en charge personnalisée, assurée par une équipe pluridisciplinaire, vous conduira à un apprentissage graduel de vos déplacements dans l'établissement (restaurant, lieux de vie, kinésithérapie). Votre implication dans vos soins et l'accompagnement de l'équipe faciliteront la récupération de vos capacités antérieures. Ainsi, vous serez sollicités pour prendre vos repas en salle de restauration. Les conditions de déambulation (cadres, cannes, fauteuils roulants) feront l'objet d'une décision exclusivement médicale.





Bibliothèque

Une bibliothèque est à votre disposition dans le salon de l'E3S.

Boissons

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à votre disposition sur la terrasse du bâtiment et au salon.

Il est recommandé de ne pas apporter aux patients des boissons ou aliments sans avis du Médecin. L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées est formellement interdite.

Bracelet d'identification

Afin d'assurer votre sécurité pendant les soins, il est impératif que vous conserviez au poignet le bracelet d'identification que l'on vous a posé à votre arrivée. Il vous sera demandé régulièrement de décliner vos nom, prénom et date de naissance, avant les soins ou distribution de médicaments, et de présenter votre bracelet.

Chambres

L'hospitalisation se fait en chambre particulière (dont le supplément peut être pris en charge par la mutuelle complémentaire) ou en chambre à deux lits, climatisée.

Si vous désirez une chambre particulière au cours de votre séjour, vous pourrez en disposer dans la mesure des capacités disponibles, la télévision étant comprise dans le prix de la chambre particulière. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

Changes

En faire la demande auprès des aides-soignantes qui passeront la commande auprès de notre service pharmacie (tarif sur demande).

Coiffeuse

Le passage d'une coiffeuse peut être demandé auprès d'une infirmière.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour dans les services aux patients alités et mis à disposition à l'accueil pour les patients qui se déplacent. Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez remettre vos plis affranchis à l'accueil avant 15h.

Culte

Les Ministres du Culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en faites la demande, merci de vous adresser au cadre de santé.

Dépôt d'argent et de valeurs (cf. Loi du 6 juillet 1992, Décret du 27 mars 1993)
Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur au sein de l'Etablissement.

Un coffre est à votre disposition dans votre chambre, nous vous conseillons d'y déposer vos valeurs (objets de valeur et sommes en numéraire, chéquier, cartes bancaires, papiers d'identité, etc.).

Dommmages matériels

Il vous est rappelé que vous êtes responsable des dégradations que vous pourriez occasionner ou des dégâts ou accidents qui pourraient être occasionnés par le matériel personnel que vous utiliserez au sein du Centre.

Il vous appartient donc de vérifier qu'il est garanti par votre assurance pour cette utilisation qui, en aucun cas, ne peut être faite sans l'accord de la Direction ou de ses représentants autorisés. Cette obligation est valable pour tous les appareils, y compris pour les ordinateurs.

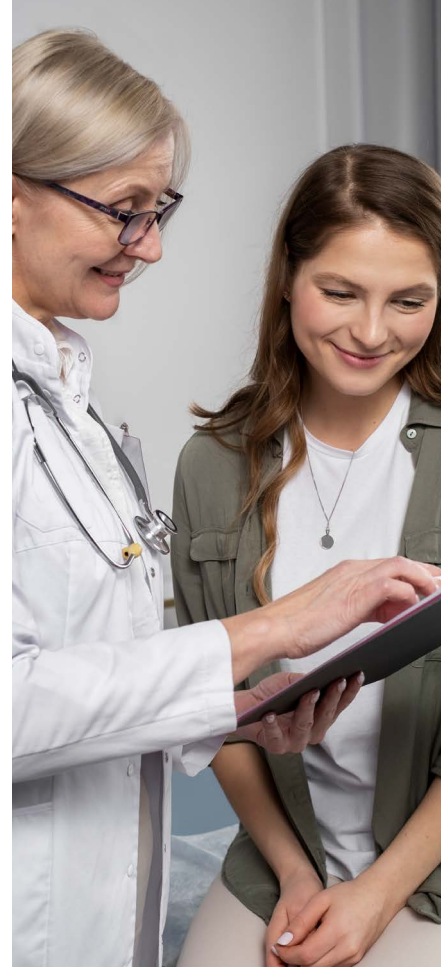
H ygiène associée aux soins

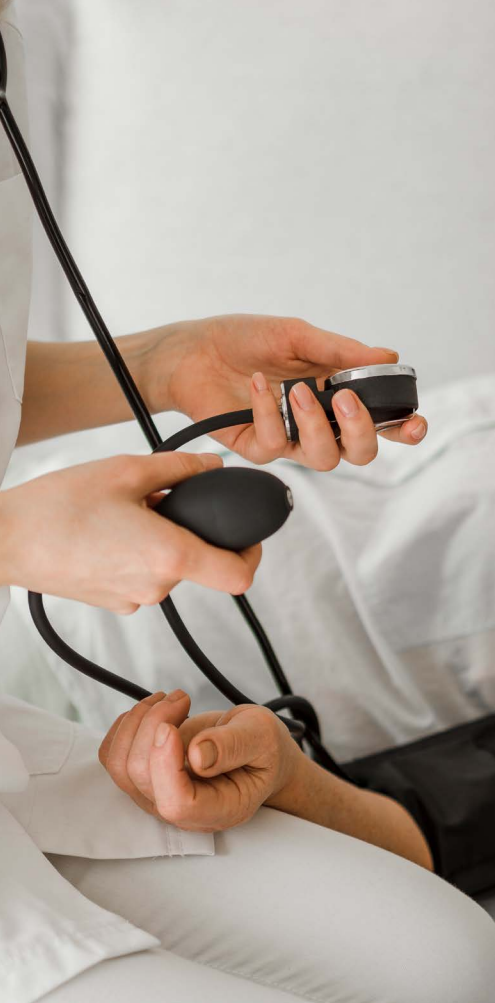
- Lavez-vous les mains régulièrement (après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de la chambre, etc.), de préférence avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition dans votre chambre et dans les zones de passages.

- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour la manipulation des sondes, perfusions, pansements, etc.

Dans le cadre de certaines infections, le médecin peut être amené à prescrire des mesures complémentaires d'hygiène en fonction du germe identifié. Notre but est de protéger votre entourage et les autres patients contre le germe dont vous seriez momentanément porteur. Il est alors nécessaire de se conformer aux consignes qui vous seront clairement expliquées et de ne pas hésiter à poser des questions supplémentaires relatives aux mesures d'hygiène mises en place.

Un atelier hygiène peut vous être proposé, n'hésitez pas à participer !





Hygiène des locaux

Les locaux sont propres et entretenus et doivent être respectés par les personnes hospitalisées et leurs visiteurs. Des corbeilles sont à votre disposition dans la salle de bain et dans votre chambre. Il est interdit de jeter tout objet dans les W.C. En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite, même dans le hall d'entrée.

Des prélèvements de surface et d'eau sont régulièrement effectués au sein de l'établissement et contrôlés par notre infirmière hygiéniste.

Incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre structure. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident. Nous rappelons que toute personne apercevant un début d'incendie, doit donner l'alerte et mettre en oeuvre les moyens de premier secours. Les zones avec présence de fumées doivent être évacuées dans le calme en utilisant les issues de secours de chaque bâtiment, celles-ci sont identifiées et repérées par un fléchage vert sur les plans d'évacuation présents dans les services. Avant de calfeutrer la chambre, il est important de s'assurer que les fenêtres et les portes soient bien fermées. Le personnel de l'établissement organisera, si nécessaire, un transfert horizontal vers des zones sécurisées.

Informations médicales

Le médecin est la personne qui vous délivrera les informations médicales relatives à votre état de santé. La consultation hebdomadaire médicale est le moment privilégié pour vous entretenir avec lui, n'hésitez pas à vous faire accompagner si vous le souhaitez.

Nous pouvons communiquer vos informations médicales uniquement à la personne de confiance que vous avez déclarée lors de votre admission.

Si vous souhaitez avoir une copie de votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande auprès de la Direction, lors de votre sortie de l'établissement (pour plus d'informations, cf. p.33).

Sécurité du Système informatique : les systèmes d'informations (de type dossiers patients informatisés) sont des outils de partage et d'échanges incontournables au bénéfice de la continuité des soins. Leur fiabilité, confidentialité et disponibilité sont garanties.

Internet

Un accès Internet par Wi-Fi est mis à disposition au sein de l'Établissement (tarif sur demande).

Linge

Le linge de literie est fourni par l'établissement.

Pour votre confort lors de votre hospitalisation, n'oubliez pas d'apporter votre linge personnel, vos effets personnels et votre nécessaire de toilette. Le linge personnel n'est pas entretenu.

Médicaments

L'établissement fournit les médicaments prescrits par le médecin responsable de votre hospitalisation.

Vous ne devez pas utiliser vos médicaments personnels pendant votre séjour. Ceux-ci doivent être remis au personnel soignant à votre arrivée et vous seront rendus à votre départ.

Pendant l'hospitalisation, votre traitement habituel peut être modifié en fonction du motif d'hospitalisation, de l'évolution de votre état de santé et du livret thérapeutique de l'établissement. Dès lors, le médecin vous informera de ces modifications et vous expliquera les objectifs des nouveaux/modifications de traitements.

Les traitements personnels, non remboursés par la Sécurité Sociale, ne sont pas fournis sauf si la demande est motivée; dans ce cas, ils vous seront facturés.

Lors de la distribution de vos médicaments, les infirmières vous indiqueront les effets indésirables possibles liés à votre traitement (fatigue, nausée, etc.).

En cas d'effet(s) secondaire(s) important(s) ou non attendu(s), informez rapidement l'infirmière ou le médecin.





Mes gestes éco-responsables

Mon empreinte énergétique :

- Je profite de la lumière du jour et n'allume qu'à bon escient.
- J'éteins les lumières lorsque je quitte ma chambre.
- Je n'ouvre pas les fenêtres quand le chauffage ou la climatisation sont en marche.

Mon respect de l'eau potable :

- Je lutte contre le gaspillage en signalant la moindre fuite d'eau.
- Je ferme le robinet d'eau pendant que je me lave les dents ou que je me rase : j'épargne ainsi 18 litres d'eau.
- Je mets à sécher mon linge de toilette dans ma salle de bain et ne les donne au lavage qu'à bon escient.

Mon impact sur la nature :

- J'évite de laisser des aliments (terrasse, rebord fenêtre) à l'intention des animaux du voisinage (chats, oiseaux, etc.)
- Je trie mes déchets dans les filières adéquates mises à disposition dans les parties communes.
- Je jette mes déchets et mégots de cigarette dans les poubelles et cendriers prévus à cet effet à l'extérieur.

Mutuelle

Il existe différents contrats. La garantie convalescence, intégrant la DMT519, vous dispense de l'avance de frais concernant le ticket modérateur, le forfait journalier qui est de 20 euros par jour (exonération pour article 115 et accident de travail) et, dans certains cas, la participation assurée de 24 euros par séjour pour une durée d'hospitalisation inférieure à 30 jours.

La chambre particulière peut également être prise en charge mais il existe des plafonds qui concernent à la fois le montant et la durée d'hospitalisation.

Les autres suppléments peuvent être remboursés, mais vous devez faire l'avance. Dans tous les cas, il sera utile que vous preniez contact avec votre mutuelle.

Nourriture personnelle

Durant votre séjour, la conservation en chambre d'aliments périssables ou d'alcool est formellement interdite (cf Règlement Intérieur).

Prévention des chutes

N'hésitez pas à solliciter le personnel soignant, de jour comme de nuit, pour vous aider dans vos déplacements. Nous vous conseillons de vous munir de chaussures fermées. Un atelier d'activité éducative ciblée sur la prévention des chutes est proposé régulièrement à l'ensemble de nos patients. N'hésitez-pas à participer !

Prothèses dentaires et auditives

Le port de prothèses dentaires et auditives doit impérativement être signalé à l'infirmière dès l'admission, un étui spécifique sera remis au patient ou à sa famille pour y déposer les prothèses si besoin. Celles-ci devront être déposées dans le coffre en cas d'intervention au bloc opératoire, ou d'examen nécessitant le retrait des prothèses. Un courrier d'engagement sur le respect de ces consignes sera remis au patient ou à la famille.

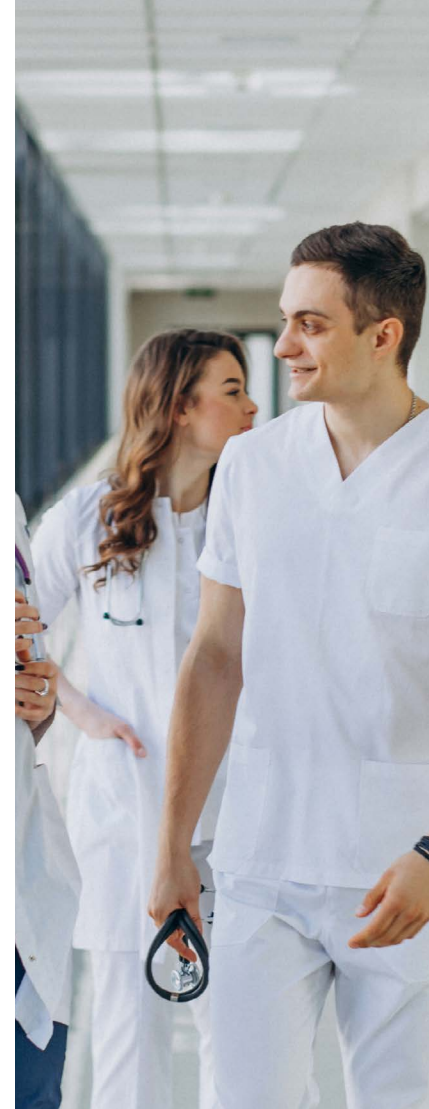
L'Établissement ne pourra être tenu responsable de sa perte éventuelle dans ces conditions.

Aussi il vous est recommandé d'utiliser l'étui, et de ne surtout pas envelopper les prothèses à l'aide de mouchoirs en papier ou équivalent afin d'éviter toute confusion avec le linge jetable.

Rééducation - Kinésithérapie - Soins externes :

Elle est encadrée par un médecin spécialisé en médecine physique et réadaptation. Une équipe de Kinésithérapeutes assure une prise en charge de qualité dans laquelle les protocoles de rééducation ont été validés par les chirurgiens. Votre rééducation est conduite dans un centre de 500 m² avec piscine de balnéothérapie. Il est équipé de matériel performant, permettant d'évaluer et optimiser votre récupération fonctionnelle. A l'issue de votre séjour, vous avez la possibilité de poursuivre vos soins de rééducation dans notre centre. Vous pouvez ainsi consolider votre récupération fonctionnelle. Vos bilans de synthèse de soins vous seront délivrés régulièrement. Une copie sera adressée à votre médecin traitant afin qu'il puisse évaluer votre progression et votre niveau de récupération.

Pour bénéficier de ce suivi il vous suffira de vous adresser au cadre de santé ou au secrétariat





Repas

Les horaires du restaurant sont les suivants :

- Déjeuner : 12h30
- Dîner : 18h45

Les repas peuvent être servis en chambre uniquement sur raison médicale (sauf pour le petit-déjeuner qui est servi systématiquement en chambre). Les horaires :

- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 12h
- Dîner 18h45

Les repas sont adaptés à chaque régime en fonction de vos impératifs médicaux et de vos habitudes alimentaires (à signaler à l'équipe soignante).

Une liste des allergènes alimentaires est consultable, sur demande, auprès du personnel hôtelier.

Vos accompagnants, s'ils le désirent, peuvent déjeuner ou dîner en chambre particulière uniquement. La demande doit être faite avant 10h le matin pour le déjeuner et avant 16h pour le dîner.

En dehors de ces heures, un distributeur automatique de snacks et boissons est à la disposition des accompagnants dans le hall d'accueil.

Sécurisation chambre

Un bracelet SALTO vous sera remis à votre entrée afin de pouvoir verrouiller et déverrouiller la porte de votre chambre. En cas de perte, il vous sera facturé 10 Euros.

Service social - Aide au retour à domicile

L'hospitalisation entraîne une modification de la vie quotidienne et parfois des difficultés d'ordre social, familial, administratif, financier, etc.

La CARD (cellule d'Aide au Retour à Domicile) a pour mission d'accompagner les patients et les familles afin de faciliter leur retour au domicile. L'infirmière référente, le médecin gériatre et les secrétaires de la CARD travaillent en collaboration avec l'équipe de soins. Si une aide s'avère nécessaire, la CARD s'entretiendra avec vous afin de vous présenter les différentes possibilités et de vous guider dans les démarches de sortie. Elle peut notamment vous proposer une mise en relation avec des sociétés indépendantes d'aide au retour à domicile.

Silence

Les visiteurs et les malades sont tenus d'observer le silence dans les couloirs et sont priés d'éviter tout bruit pouvant perturber le calme de l'établissement.

Pour le repos de tous, merci de réduire le volume de la télévision et de la musique et de rester au calme sur la terrasse à partir de 21h.

Soins - organisation

A votre arrivée, un médecin vous reçoit pour une première consultation médicale. Pendant votre séjour, vous verrez le médecin une fois par semaine.

Les soins de toilette sont effectués dans votre chambre le matin par l'aide-soignant, si nécessaire. L'administration des médicaments est effectuée en chambre ou en salle à manger pendant votre repas par les infirmières.

Les pansements sont faits dans la salle à pansement à l'étage de votre chambre. Votre séance de kinésithérapie est programmée quotidiennement sur le plateau technique au RDC.

Le lendemain de votre entrée, le personnel vous remet une fiche récapitulative de l'organisation de vos soins et RDV au sein de l'établissement.

Sortie sur décharge

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le médecin et l'Etablissement de toute responsabilité. Les professionnels s'organiseront afin de vous remettre l'ensemble des documents nécessaires pour assurer la continuité de vos soins.

Sortie temporaire exceptionnelle

Toute demande doit être faite 48 heures à l'avance auprès du personnel soignant ou d'un médecin. Après validation médicale, les sorties pourront être autorisées le week-end de 10h à 18h, après que les soins aient été effectués et exceptionnellement en semaine. Tout patient qui s'absente doit signifier son départ et son retour sur le registre des sorties de l'accueil en semaine, à l'infirmerie le week-end.

Pour des raisons de sécurité, il vous est interdit d'utiliser tout véhicule à moteur pendant votre séjour.





Stationnement

La Polyclinique met à disposition 3 parkings :

- Un parking (P1) situé sous nos Urgences doté de plus de 120 places, ce parking est ouvert au public 7J/7, 24h/24.
- Un parking de 40 places (P2) situé au centre E3S Saint-Jean (82 avenue Dr Donat).
- Un parking de 230 places (P3) situé au centre Consultations Saint-Jean (53 avenue des Alpes).

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. L'Établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements interdits et réservés (zone pompiers et urgences, espaces réservés aux handicapés). Les véhicules stationnant face aux issues de secours de l'Établissement ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement à vos frais.

Téléphone fixe

Une ligne téléphonique, dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous en faites la demande, être mise à votre disposition dans la chambre. Ce système permet d'être appelé directement par vos correspondants et de passer vous-même des appels vers l'extérieur. Un code confidentiel personnel vous est remis au moment de l'entrée.

L'ouverture de la ligne est facturée 5,50 Euros TTC, quelle que soit la durée de votre séjour ou le nombre d'appels (Décret n°94-946 du 30 octobre 994).

Chaque unité téléphonique est facturée 0,16 Euros TTC. Votre crédit est limité à 45 Euros TTC.

La facture, accompagnée de la liste de vos appels, vous sera remise à votre sortie.

Pour plus d'information, adressez vous au bureau des entrées.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs avec casque individuel. L'usage des postes de télévision est payant, sauf en chambre particulière.

Transport

Quand peut-on bénéficier d'un transport sanitaire ? Si le médecin le juge nécessaire, il sera adapté à votre état de santé.

Les frais de transport sont à la charge du patient, pour :

- Un transport pour un examen ou consultation, en externe, non en lien avec l'hospitalisation
- Une sortie temporaire

Les transports sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie et votre mutuelle (ou à votre charge si vous n'en possédez pas) pour :

- Un retour au domicile (soumis à entente préalable si > 150km)
- Un transfert vers un EHPAD

Dans ces cadres-là, vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix.

Tous les autres transports sont pris en charge et effectués par des transporteurs conventionnés.

Autres prestations

D'autres prestations à la carte, relevant des exigences particulières des patients sont proposées par notre Etablissement. Vous trouverez l'ensemble de ces prestations et leurs tarifs auprès du bureau d'accueil.





03. Vos droits

Informations sur votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental.)

L'information concernant votre état de santé porte sur :

- Les différentes investigations proposées,
- Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

Vos réclamations, éloges, observations ou propositions

Commission des Usagers (C.D.U.) (cf. Décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

Une Commission des Usagers (CDU) est mise en place au sein de notre Établissement afin de veiller au respect de vos droits.

Ses missions :

- Elle facilite vos démarches,
- Elle examine vos éventuelles plaintes et réclamations, aussi bien vis-à-vis de l'établissement que d'un praticien y exerçant.
- Elle contribue à améliorer la qualité de votre accueil, de votre prise en charge et celle de vos proches durant votre séjour.

La CDU est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé.

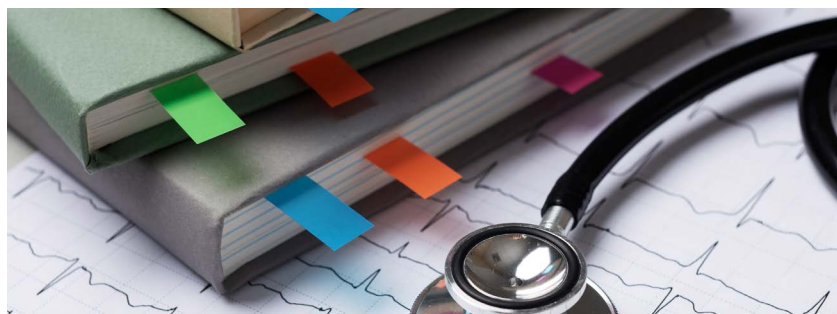
Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne désignée par la direction de l'établissement pour recueillir votre réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à :

**Centre E3S - Commission Des Usagers - 81 av Dr Donat - 06800 Cagnes-sur-Mer
ou cdu@polesantestjean.fr**

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R.1112-91 à 94 CSP - annexe). Elle fera le lien avec la Commission des Usagers. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront vous et votre famille, éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La politique qualité et sécurité des soins de l'établissement place la sécurisation des patients comme premier axe. Ainsi, les équipes du Centre E3S mettent tout en œuvre pour identifier les situations à risques et les analyser afin de les prévenir et améliorer la sécurité des patients. Vous êtes coacteur de votre santé et à ce titre, vous pouvez, tout au long de votre séjour, alerter les soignants si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité (événement indésirable grave). Vous avez également la possibilité de déclarer sur le portail de signalement de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Si vous souhaitez être accompagné dans cette démarche, vous pouvez vous rapprocher du cadre de santé.



Directives Anticipées

(cf. articles L.1111-4/L. 1111-11 à L. 1111-13/R. 1111-17 à R.1111-20/R. 1112-2/R.4127-37 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, à n'importe quel moment de sa 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.

À durée illimitée, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles à un médecin qui vous prendra en charge au sein de l'Établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande auprès de l'équipe soignante.

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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'identification de la personne de confiance, rendez-vous sur notre site web : www.polesantestjean.fr (rubrique Préparer mon séjour - Soins médicaux et de réadaptation - entrée administrative - étape 3)

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.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, 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.

Votre dossier médical est conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.



Protection des personnes sous tutelle

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels est en principe exercé par le tuteur.

Toutefois, les personnes sous tutelle ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de maturité ou à leurs facultés de discernement. Leur consentement doit être systématiquement recherché, s'ils sont aptes à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé, le médecin délivre les soins indispensables.

Personnes de confiance et incapable mineur (L.1111-6 du code de la santé publique)

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.



Information sur le traitement automatisé des données

(cf. Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée)

Conformément à la loi et au RGPD nous vous informons que des informations vous concernant (données nominatives, administratives, médicales) sont recueillies au cours de votre séjour par le Pôle Santé Saint-Jean. Ces informations sont nécessaires à votre prise en charge, au respect des obligations légales ou réglementaires ou, le cas échéant, nous ont été fournies avec votre consentement. Ces données sont principalement destinées aux équipes de soins qui vous suivent ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier et sont conservées selon les préconisations légales et réglementaires en matière de conservation de données de santé.

Le Pôle Santé Saint-Jean s'engage à garantir la confidentialité de ces données dans le respect de sa politique en matière de protection des données à caractère personnel que nous vous invitons à consulter pour plus de renseignements sur notre site Internet : www.polesantesaintjean.fr (rubrique Mentions légales).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (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 dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) par voie électronique :

dpo@polesantesaintjean.fr ou sur notre site internet via le formulaire de contact. Notre DPO se chargera, si besoin, de transmettre votre demande au département de l'information médicale de l'établissement.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNI.

CDU (La Commission des Usagers)

CDU (La Commission des Usagers)

La Commission des usagers est mise en place au sein du Pôle Santé Saint Jean afin de :

- Veiller au respect de vos droits, contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches et de leur prise en charge.
- Faciliter vos démarches et veiller à ce que vous puissiez exprimer vos griefs éventuels auprès de nos Responsables, entendre les explications de ceux-ci et être informés de la suite de vos demandes
- Contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations et des suites qui leurs sont données.

Sa composition :

Mme GONCALVES - DSI SSR, Présidente de la CDU et médiateur paramédical

Mme ROLLIN-GERARD -Représentante des usagers titulaire, Vice-présidente de la CDU

Dr BATTAGLIA - Responsable des relations avec les usagers, Médecin médiateur suppléant

Dr PROUTEAU - Médecin médiateur

Dr BEREGI - Représentant des usagers titulaire

Mme LAUGIER - Représentante des usagers suppléante

Mme BARATTIN- Représentante des usagers suppléante

Mme DOUILLOT - Cadre IDE, Médiateur paramédical suppléante

Mme CITTADINI - Président Directeur Général

Mme MASSIERA-PASTOR - Directeur Général Délégué

Mme RICHARD - Responsable Qualité

Mme BUTRAUD - Ingénieur Qualité



04. Informations pour votre séjour

Vos visites

Le matin est consacré aux soins et à la rééducation. Les visites sont souhaitables et entretiennent le lien familial ou amical. Elles contribuent à votre bien-être et facilitent, parfois, les problèmes rencontrés lors du retour à domicile. Elles sont autorisées, tous les jours, de 11h30 à 20h sauf en chambre double (pour le respect et la tranquillité du voisin, les visites se feront dans les espaces communs).

La présence de mineurs de moins de 15 ans est interdite en chambre. Toutefois les visites sont autorisées dans les espaces communs (salon, salle à manger, terrasse).

Tout mineur présent au sein de l'établissement est sous l'entière responsabilité de ses parents.

De plus, il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre. L'accès au plateau technique de rééducation est interdit aux visiteurs. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services.

Quelques règles à l'attention des visiteurs :

- Lavez-vous les mains avant et après chaque visite, de préférence avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition.
- Evitez de toucher le matériel médical ou de soins en place pour le patient.
- Evitez de vous asseoir ou de déposer des objets sur le lit.
- Evitez d'utiliser les toilettes de la chambre.
- Evitez d'être trop nombreux dans une chambre et reportez votre visite si vous avez de la fièvre, si vous êtes porteur d'une infection.
- N'apportez pas de fleurs ou de plantes : l'eau des vases ou la terre contiennent de nombreux germes.

Règle de vie

Le Règlement Intérieur du centre E3S a été établi afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer la mission de soins, dans le respect mutuel. Dès l'admission, toutes les règles et recommandations obligent à la fois l'Etablissement, le patient, ses accompagnants et ses visiteurs.

Le non respect de ces règles de vie peut amener le Directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'Etablissement.

Consignes de sécurité



Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.



Interdiction de fumer

Pour la sécurité de tous, il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris la cigarette électronique.



Sécurité des biens et des personnes

Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un dispositif de vidéosurveillance.



Dissimulation du visage (cf. Loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010)

Il est rappelé au patient que l'accès à l'établissement peut être refusé à toute personne dont le visage est dissimulé. La dissimulation du visage fera obstacle à la délivrance des prestations, sauf en cas de situation d'urgence médicale.



Hygiène

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par vous et vos visiteurs.

En raison des risques d'infection, la présence d'animaux est strictement interdite, même dans le hall d'entrée.



Détentions illicites ou dangereuses

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



Portes

Vous devez garder la porte de votre chambre fermée. Pour des raisons de sécurité, les portes extérieures sont fermées à 20h.



Sortie - Démarche à accomplir

Votre sortie se fait sur décision médicale.

Vos résultats d'examens et radiographies vous seront remis lors de la régularisation de votre dossier.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le médecin et l'Etablissement de toute responsabilité.

Avant votre départ, vous devez accomplir (ou faire accomplir par un proche) **les formalités administratives suivantes auprès du service administratif :**

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- Régler le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance,
- Régler avant votre départ les divers suppléments restants à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise,
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés dans le coffre de la chambre,
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie,
- Au cas où votre départ du centre en ambulance serait prescrit et autorisé, le bureau d'accueil se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

A votre sortie, le personnel du Centre **vous remettra un questionnaire de satisfaction** abordant les thèmes suivants : Accueil - Chambre - Soins reçus - Hygiène - Prise en charge de la douleur - Restauration - Personnel - Appréciation générale - Equipe de rééducation fonctionnelle.

Ce questionnaire permet de perfectionner les prestations offertes et d'améliorer les conditions de séjour des patients. La Direction vous remercie de bien vouloir y consacrer quelques instants et de le déposer dans la boîte aux lettres située près de l'accueil.

Téléphone - notice d'utilisation

Pour recevoir une communication

Vous pouvez vous faire appeler directement dans votre chambre en communiquant à vos proches le numéro suivant :

04 92 13 XX XX (*les XX correspondent à des numéros spécifiques à votre chambre*)

Pour téléphoner à l'extérieur

Composer le :

1 XX XX 0 (*les XX correspondent à des numéros spécifiques à votre chambre*)

Ces 4 numéros constituent votre code confidentiel personnel. Décrocher le combiné - Vous avez la tonalité - Composer à la suite les 6 numéros (code confidentiel), suivis immédiatement du numéro de votre correspondant.

Facturation

A votre sortie, une facture justificative vous est remise. Elle comprend :

- La liste de vos appels téléphoniques (6 premiers chiffres). Chaque unité téléphonique est facturée 0,16 euros TTC. L'exactitude de votre facturation vous est garantie par votre CODE CONFIDENTIEL PERSONNEL.

- Une partie fixe et unique de 5,50 euros TTC, qui correspond à la mise à disposition des installations téléphoniques, quelle que soit la durée de votre séjour, ou le nombre d'appels (Décret n° 94-946 du 30/10/1994).

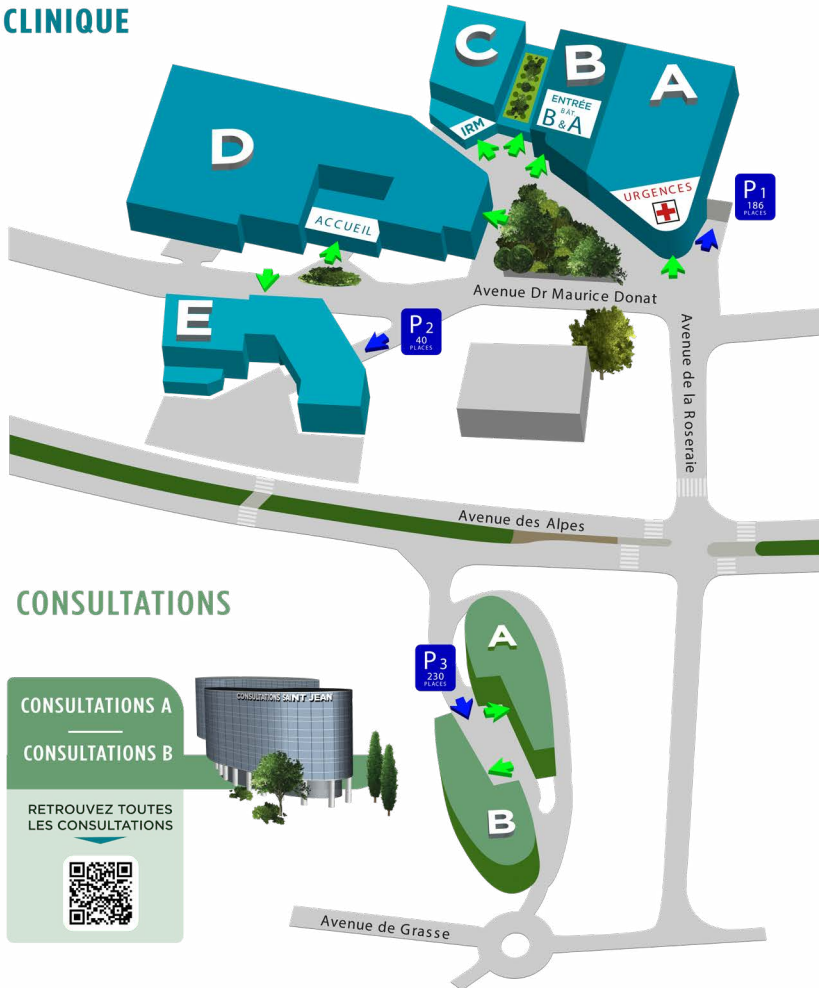
Votre crédit est limité à 45 euros TTC. Quand il est épuisé, adressez vous au bureau des entrées.

Clotûre de ligne

Pour ne pas retarder les démarches administratives liées à votre sortie, votre ligne téléphonique personnelle est coupée à 10h00, le jour de votre départ.

Plan du site

CLINIQUE



CONSULTATIONS

CONSULTATIONS A
CONSULTATIONS B

RETROUVEZ TOUTES
LES CONSULTATIONS



➔ ENTRÉE BÂTIMENT
➔ ENTRÉE PARKING

PÔLE SANTÉ  SAINT JEAN

Bât. A



4^{EME} CHIMIOTHÉRAPIE / HÔPITAL DE JOUR
4^{EME} RÉTROCESSION
3^{EME} SERVICE DE MATERNITÉ
2^{EME} SALLE DE NAISSANCE
1^{ER} NÉPHROLOGIE - DIALYSE
RDC ○ URGENCES

Bât. B



1^{ER}/2^{EME}/3^{EME} SERVICE DE MÉDECINE
RDC CONSULTATIONS POST-URGENCES
RDC CONSULTATIONS POST-OPÉRATOIRES
RDC ADMISSIONS BÂT B

Bât. C



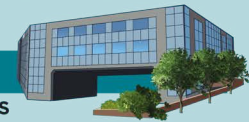
4^{EME}/5^{EME} ADMINISTRATION
3^{EME} CENTRE DU SOMMEIL ET DE L'ÉPILEPSIE
2^{EME} PARCOURS DE MÉDECINE
1^{ER} CENTRE DE KINÉSITHÉRAPIE/SAGE-FEMME
RDC SCANNER IRM

Bât. D



1^{ER}/2^{EME} SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE
1^{ER}/2^{EME}/3^{EME} SERVICE DE CHIRURGIE
RDC CABINET D'ANESTHÉSISTES
RDC CONSULTATIONS DE GYNÉCOLOGIE
RDC RADIOLOGIE - ACCÈS VIA EXTÉRIEUR
RDC ○ ACCUEIL - ADMISSIONS BÂT D

Bât E



○ CENTRE E3S
○ CRÈCHE



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.



Projet de soins et prévention des chutes



Phase I SÉCURISATION

• Votre médecin référent évalue les risques qui font suite à votre intervention chirurgicale ou à votre hospitalisation en service de médecine.

Exemples :

- Risques trombo-emboliques
- Risques infectieux
- Risques de chute, etc.

• Suivi des indications chirurgicales :

Elles peuvent correspondre à une reprise d'appui, une modification du moyen de locomotion (passage du fauteuil roulant au cadre ou du cadre aux cannes anglaises) ou à l'autorisation d'utiliser son membre supérieur (phase fonctionnelle active sur une pathologie épaule), associée à une surveillance spécifique.

• Vos pathologies antérieures qui viennent s'associer à votre motif d'hospitalisation (**comorbidités**) sont surveillées.

Exemples :

- Hypertension artérielle
- Diabète
- Insuffisance rénale, etc.



Phase II RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

• La prise en charge cible la pathologie fonctionnelle à traiter.

• Le médecin référent et les kinésithérapeutes se coordonnent pour piloter cette phase.

• Les conditions d'exécution s'effectuent en respectant les indications chirurgicales.

• Cette phase intègre non seulement votre récupération fonctionnelle mais également votre aptitude à gérer votre vie quotidienne.

• Durant cette phase le kinésithérapeute vous sollicitera dans l'ensemble des évènements que vous pouvez rencontrer à votre domicile ou à l'extérieur.

Exemples :

- Monter et descendre des escaliers
- Ramasser un objet au sol
- Se lever, s'asseoir, marcher puis changer de direction dans un temps limité.
- Lever un objet, porter un sac, etc.

• Le personnel soignant s'assurera de votre niveau d'autonomie pour vous alimenter, faire votre toilette, vous déplacer et évaluera vos fonctions cognitives.

Le changement de phase, ainsi que votre sortie, fera l'objet, pour votre sécurité, d'un staff pluri-disciplinaire.

La décision médicale qui sera prise intégrera, non seulement votre motif d'hospitalisation, mais également et surtout, le contrôle de votre état de santé ainsi que vos conditions de vie à votre domicile.

CETTE DÉCISION MÉDICALE EST PRISE DANS VOTRE INTÉRÊT AFIN QUE L'ÉPREUVE QUE VOUS AVEZ TRAVERSÉE NE SOIT PAS COMPLIQUÉE PAR UNE RÉCIDIVE.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Le centre E3S s'engage à reconnaître, évaluer, prévenir et soulager la douleur éventuelle de chaque patient dont il a la charge, ceci dans les plus brefs délais.

L'ensemble du personnel soignant et médical est à votre écoute, de jour comme de nuit.

Avoir mal n'est pas une fatalité et notre éventail de moyens pour lutter contre toutes formes de douleur est large et conforme aux bonnes pratiques issues des recommandations.

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, ablation de drain, 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 médical et utiliser les moyens les plus 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 donc indispensable de mesurer l'intensité de votre 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.

Article L. 11 10-5 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 [...]"



Votre
douleur,
parlons-en

01-IM-06 Indice 2

PÔLE SANTÉ  SAINT JEAN
ESS



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une démarche collective qui implique tous les acteurs d'un établissement de santé, elle a pour objectif d'accompagner les usagers tout au long de leur parcours de soins, dans le respect de leurs choix et dans l'adaptation la plus juste à leurs besoins.

Elle se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité, la participation de la personne à son projet de soins, et implique de bons soins, des marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers les personnes en situation de vulnérabilité ou de dépendance.

La bientraitance impose :

- Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueux de la personne
- Du professionnalisme
- La recherche d'un environnement sécurisé

Cette démarche est au cœur des dispositifs d'évaluation et d'amélioration de la qualité dans les établissements de santé. Elle « vise à rendre les organisations plus respectueuses des besoins et des attentes des personnes, à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ».

LA BIENTRAITANCE S'INSCRIT DANS LES VALEURS ET LA QUALITÉ DE SERVICE QUE PRÔNE LE PÔLE SANTÉ SAINT JEAN.

AINSI, LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT :

ART 1 : À RESPECTER LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE

- Proposer un accès aux soins à tous, quels que soient leurs droits et revenus
- Respecter l'intégrité de la personne
- Identifier et prendre en compte de les besoins et attentes de la personne
- Respecter l'intimité de la personne
- Assurer un environnement adapté, propre et sécurisé
- Communiquer de manière adaptée sans relationnel infantilisant ou familier
- Préserver la dignité de la personne en lui assurant une tenue vestimentaire correcte
- Signaler les cas de maltraitance détectés

ART 2 : AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

- Protéger les données de santé et les données à caractère personnel de la personne
- Assurer la confidentialité lors des échanges d'informations
- Faciliter le soutien et la visite de proches, particulièrement dans les situations difficiles
- Respecter les croyances et convictions personnelles, ainsi que les choix de vie de la personne

ART 3 : À RESPECTER LA LIBERTÉ D'ALLER ET DE VENIR

- Assurer la liberté de la personne de pouvoir circuler librement dans l'établissement
- Laisser la possibilité au patient de pouvoir quitter l'établissement selon son souhait, après l'avoir informé des risques encourus, tout en préservant la continuité des soins
- Prescrire une contention mécanique en dernier recours, avec réévaluation quotidienne et préservation de la dignité de la personne
- Accorder au patient la liberté de pouvoir refuser un soin

ART 4 : À INFORMER ET IMPLIQUER LORS DE LA PRISE EN CHARGE

- Délivrer une information claire et adaptée au niveau de compréhension de la personne tout au long de son parcours de soins et avant chaque soin
- Informer le patient sur son état de santé tout au long de son séjour, sans qu'il ait à le demander
- Rechercher l'implication de la personne dans son projet de soins et dans les décisions médicales le concernant
- Informer le patient de son droit à rédiger des directives anticipées
- Informer le patient de son droit à désigner une personne de confiance
- Proposer au patient un projet de soins personnalisé
- Favoriser la reprise d'autonomie de la personne
- Proposer à la personne l'intervention d'une assistance sociale
- Evaluer et prendre en charge la douleur physique et psychique

ART 5 : À VEILLER AU RESPECT DE LA BIENVEILLANCE

- Adopter une posture professionnelle d'écoute et d'accompagnement de la personne
- Favoriser le confort et le repos de la personne
- Etablir un climat de confiance et de convivialité
- Considérer le patient comme une personne unique
- Prendre en compte les besoins des proches et aidants de la personne, les impliquer dans la prise si le patient en donne l'accord

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique



IDENTITOVIGILANCE

LE BON SOIN AU BON PATIENT AVEC LES BONNES DONNÉES !

3 VERROUS POUR PROTÉGER LE PATIENT



Le patient déclare son identité par questions ouvertes, en donnant son nom de naissance, son prénom et sa date de naissance.



L'identité est validée quand le patient présente un support mentionnant l'identité complète, à savoir : le nom de naissance, le prénom de naissance, la date de naissance et le sexe :

- Carte nationale d'identité
- Passeport
- Carte de séjour permanente



Les professionnels vérifient tout au long du séjour la correspondance entre l'identité déclarée par le patient, le bracelet d'identification et l'identité inscrite sur le dossier patient.

www.polesantesaintjean.fr

VOTRE AVIS EST ESSENTIEL

Le questionnaire étant numérisé,
À déposer dans la boîte aux lettres du bureau des sorties

Nom et prénom :

Chambre :

Pathologie : Rachis Genou Hanche

Autre, précisez :

L'ACCUEIL

1. Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil à votre arrivée (amabilité, orientation, ...) :

- | | | | | |
|------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Par la secrétaire | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Par l'infirmière | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Par l'aide soignant(e) | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |

LE PERSONNEL

2. Êtes-vous satisfait(e) de l'attention du personnel :

- | | | | | |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Les soignants de jour | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les soignants de nuit | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les secrétaires | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les agents de restauration | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les agents de nettoyage | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les kinésithérapeutes | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Les médecins | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |

3. Lors de vos appels, avez-vous eu le sentiment de déranger :

- Oui Non

4. Comment jugez-vous votre prise en charge par les brancardiers :

- | | | | | |
|--------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| A votre arrivée | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| Vers la radiologie | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |

LA CHAMBRE

5. Avez-vous été satisfait(e) :

- | | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| De l'équipement | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
| Des prestations annexes (télévision, TV...) | <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |

6. Avez-vous été gêné(e) par :

- | | | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Des nuisances sonores | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |
| Des odeurs désagréables | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |

L'HYGIÈNE

7. Comment avez-vous jugé :

- | | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| L'hygiène de votre chambre | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| L'hygiène de l'établissement | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| La qualité du linge fourni (litterie, ...) | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |



LA RESTAURATION

8. Comment avez-vous jugé la qualité des repas :

- | | | | | |
|----------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Petit déjeuner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| Déjeuner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| Dîner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |

9. Comment avez-vous jugé la quantité des repas :

- | | | | | |
|----------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Petit déjeuner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| Déjeuner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
| Dîner | <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |

10. La présentation des repas vous a-t-elle parue :

- | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

11. Votre régime (médical ou autre) a-t-il été respecté de manière :

- | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Excellente | <input type="radio"/> Bonne | <input type="radio"/> Passable | <input type="radio"/> Mauvaise |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

LES SOINS

12. Les délais d'attente aux appels (sonnette) ont-ils été :

- | | | |
|---------|--------------------------------|----------------------------------|
| De jour | <input type="radio"/> Corrects | <input type="radio"/> Trop longs |
| De nuit | <input type="radio"/> Corrects | <input type="radio"/> Trop longs |

13. Les soins dispensés vous ont-ils satisfaits :

- | | | |
|---------|---------------------------|---------------------------|
| De jour | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |
| De nuit | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |

14. Avez-vous toujours été satisfait(e) du respect de votre intimité lors des toilettes et soins ?

- | | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Toujours | <input type="radio"/> Généralement | <input type="radio"/> Rarement | <input type="radio"/> Jamais |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|

15. Avez-vous toujours été satisfait(e) des informations dispensées par le médecin sur votre état de santé et sur vos traitements et soins ?

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

16. Avez-vous toujours été satisfait(e) du respect de la confidentialité de vos informations ?

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

VOTRE DOULEUR

17. Estimez-vous que votre douleur a été soulagée de manière efficace ? Oui Non

L'ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

18. Êtes-vous satisfait(e) des soins de rééducation qui vous ont été prodigués ?

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

APPRÉCIATION GÉNÉRALE

19. D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour ?

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Très satisfait | <input type="radio"/> Satisfait | <input type="radio"/> Peu satisfait | <input type="radio"/> Non satisfait |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

20. Conseilleriez-vous notre établissement à vos proches ?

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |
|---------------------------|---------------------------|

Vos observations ou suggestions éventuelles :

.....

.....

.....





Votre avis compte
pour nous !

**VOUS AVEZ CHOISI NOTRE ÉTABLISSEMENT,
NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE CONFIANCE !**

**PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE EN SCANNANT CE QR CODE
ET VALORISEZ AINSI LE TRAVAIL DE NOTRE PERSONNEL.**



Pôle Santé Saint Jean



pole_sante_saint_jean



Pôle Santé Saint Jean