

PÔLE SANTÉ



SAINT JEAN

LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE D'URGENCES

URGENCES

Standard

04 92 13 53 13

Urgences

04 92 13 53 33

Urgences-Maternité

04 92 13 55 28

www.polesantesaintjean.fr

**92-94, Avenue du Docteur Maurice Donat
06800 CAGNES-SUR-MER**



Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été écrit pour répondre à vos questions ainsi qu'à celles de vos proches.

Vous y trouverez des informations générales sur le Pôle Santé Saint Jean, sur vos droits auxquels nous sommes très attachés, ainsi que des informations pratiques concernant votre séjour.

Vous êtes acteur de votre santé et votre parole sera toujours écoutée et considérée avec attention.

N'hésitez pas à consulter notre site internet pour plus d'informations.

L'ensemble des équipes médicales et paramédicales du Pôle Santé Saint Jean est mobilisé pour prendre soin de vous. Nous mettons en œuvre toute notre expertise médicale et paramédicale pour que votre parcours de soins se déroule dans les meilleures conditions, avec le meilleur résultat.

La Direction

01. Le Pôle Santé Saint Jean	p4
Qui sommes-nous ?	p4
Nos valeurs	p7
Notre démarche Qualité et Sécurité des Soins	p8
Notre Politique Environnementale et Sociétale	p9
02. Le service d'Urgences	p11
Les missions du service de soins de médecine d'Urgence	p11
Admissions et formalités administratives	p12
Votre prise en charge au service d'Urgence	p14
Votre retour à domicile	p15
En cas d'hospitalisation	p17
03. Vos droits	p19
Informations sur votre état de santé	p19
Rédaction des directives anticipées	p20
Personne de confiance	p20
Votre droit d'accès au dossier médical	p21
Protection des mineurs et des personnes sous tutelle	p22
Le droit à la confidentialité des soins par les mineurs	p22
Personnes de confiance et tutelle	p22
Information et consentement du patient sur les données à caractère personnel	p23
Politique de maîtrise du risque infectieux associé aux soins	p24
La Commission Des Usagers	p25
Votre avis compte	p26
04. Règles de vie en cas d'hospitalisation	p32
Règlement intérieur	p32
Consignes de sécurité	p33
Téléphone - Notice d'utilisation	p36
Plan du site	p37
Questionnaire de satisfaction	p38





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
- Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation E3S
- Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Pôle Antibes Saint Jean
- La Maison Médicale La Manda située à Colomars

Le Pôle Santé Saint Jean est plus qu'un groupe. Ce sont des équipes soignantes, médicales et administratives, 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 de 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 sans cesse 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 experte de soins au service des besoins de nos usagers.



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

- **Médecine**
- **Cancérologie**
- **Chirurgie**
- **Maternité**

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation E3S regroupe des Médecins, soignants et kinésithérapeutes qui 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 situé sur le site de Cagnes-sur-Mer.

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Pôle Antibes Saint Jean :

Nous proposons sur Antibes une offre de soins globale et de qualité, et dans un cadre de vie agréable comportant 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 : algologie, anesthésie, hépato-gastroentérologie / chirurgie digestive, chirurgie orthopédique (main, épaule, coude, membres inférieurs), chirurgie orthopédique pédiatrique, chirurgie vasculaire, chirurgie gynécologique, neurologie, chirurgie urologique.
- Un Service de Radiologie disposant d'équipements pour les panoramiques dentaires, 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 de 4 000 m² de cabinets dédiés à l'activité médicale et chirurgicale et qui accueille plus de 130 Médecins et professions paramédicales. Ce Centre à vocation médicale a été conçu pour le confort et l'ergonomie des patients et des personnes à mobilité réduite. Un parking de 230 places est à votre disposition.

Retrouvez l'ensemble des
spécialités sur notre site web



Scannez-moi !

Un Plateau Technique de haute technologie constitué de :

- Un service d'IRM et un Scanner - **Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 13h.**
- Un service de Radiologie qui comprend radiologie conventionnelle numérique, échographie et échographie doppler.
- Un Centre d'Imagerie de la Femme, équipé de mammographes, d'échographes, de tables dédiées à la macro biopsie - **Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h - 14h à 18h30**
- Un Laboratoire Médical d'Analyses Biologiques



Nos valeurs



Excellence



Éthique



Respect



Écoute

Excellence, éthique, respect et écoute constituent les valeurs incarnées quotidiennement par les Médecins et le personnel du Pôle Santé Saint Jean. Notre mission est de réaliser des soins de qualité, des prises en charge coordonnées et efficaces pour la plus grande satisfaction de nos patients et de leurs proches.



Notre démarche Qualité et Sécurité des soins

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 charge médicales et soignantes les plus efficaces.

Cette démarche intègre une recherche permanente de la pertinence des soins comme fil conducteur du parcours de soins de nos patients. 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 exigeante depuis de longues années et qui repose sur 5 axes principaux :

- La sécurité renforcée des soins
- L'optimisation de la pertinence et de l'efficacité de nos prises en charge
- L'amélioration continue des parcours de prise en charge
- La maîtrise du respect des droits des patients et l'amélioration de leur expérience
- La pérennisation des évaluations des pratiques professionnelles

Certifications HAS

La Polyclinique Saint Jean et le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation E3S Saint Jean ont été certifiés par la Haute Autorité de Santé en niveau A (sans recommandation d'amélioration) selon le référentiel V2014 en février 2018.

Le Pôle Antibes Saint Jean a été certifié par la Haute Autorité de Santé en niveau « Qualité des soins confirmée » en mars 2023, suite à la visite d'experts de la HAS selon le référentiel V2020.

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 de nos parties prenantes. Notre préoccupation sur la santé de nos professionnels et leur bien-être tient une place majeure. Nous sommes en recherche continue d'amélioration des conditions de travail.

Exemples d'actions :

- Recueil du ressenti des patients sur le respect de leur rythme de vie.
- Actions Qualité de Vie et Conditions de Travail : livraison sur le lieu de travail de paniers de fruits et 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 notre système de santé, 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.

Exemples d'actions :

- Suivi mensuel 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 protéger la biodiversité.
- Consommer juste et durable avec un plan d'actions visant à réduire nos consommations, trier et valoriser nos déchets et développer une politique d'achats écoresponsables.
- Soigner écoresponsable pour réduire notre empreinte carbone, en lien avec nos protocoles de soins.

Exemples d'actions :

- Réduction de l'utilisation de l'eau : utilisation d'une 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 pour supprimer les bouteilles d'eau en plastique, dernières générations d'autoclaves de stérilisation permettant d'utiliser un minimum d'eau.
- 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.
- 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 Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux.
- Démarche en santé environnementale en maternité : travail sur l'écoconception des soins des nouveaux-nés et des mamans, mise en place d'ateliers gratuits en santé environnementale et d'achats écoresponsables pour le mobilier et les produits cosmétiques.

02. Le service d'Urgence



URGENCES

Les missions du service de soins de médecine d'Urgence

Accueillir et traiter 24h/24, 7j/7, tous les jours de l'année toute personne se présentant en situation d'urgence. Les Urgences Saint Jean ont accueilli près de 33 200 patients en 2023. C'est le 2^e établissement Privé de Soins de Médecine d'Urgence de la Région Provence Alpes Côte d'Azur.



Admission et formalités administratives

Bienvenue au Service de soins de Médecine d'Urgence Saint Jean

VOTRE PARCOURS AUX URGENCES

Votre Arrivée

LE JOUR de 7h30 à 22h

- Je prends un ticket sur la borne à l'entrée de la salle d'attente
- Je patiente dans la salle d'attente
- Je me dirige vers le secrétariat lorsque mon n° clignote et sonne sur l'écran TV en salle d'attente
- Je retourne en salle d'attente jusqu'à ce qu'une infirmière m'appelle par le n° écrit sur mon ticket

LA NUIT de 22h à 7h30

- Je sonne au visiophone à l'extérieur
- Je suis accueilli par une infirmière qui évalue le degré d'urgence de mon état de santé et qui réalisera mon dossier

➤ Après cet échange, plusieurs possibilités suivant votre **pathologie et/ou la gravité des vos symptômes** :

1ère possibilité

JE SUIS INSTALLÉ EN SALLE DE SOINS

Le médecin va venir me voir.
L'attente peut-être plus ou moins variable selon la gravité des pathologies des autres patients.

2ème possibilité

JE SUIS ORIENTÉ VERS LE SERVICE DE RADIOLOGIE

Je patiente en salle d'attente de la radiologie avant d'être installé en salle d'examen

3ème possibilité

Suivant l'affluence je pourrai être amené à retourner en salle d'attente le temps qu'une salle se libère



Même si la salle d'attente vous paraît peu remplie, cela ne veut pas dire qu'une salle de soins est disponible.

Nous mettons tout en oeuvre pour réduire au maximum votre attente et faciliter votre prise en charge au sein de nos urgences.

L'accueil Administratif

Un agent administratif vous accueille afin de constituer votre dossier indispensable à votre prise en charge.

L'accueil Infirmier

Un(e) infirmier(e) organisateur de l'accueil (IOA) effectue une première évaluation de votre état de santé (motif de consultation, état général, etc.) qui détermine votre priorité de passage selon le niveau de gravité.

Les Urgences Vitales

Elles sont prises en charge immédiatement en secteur spécialisé.

Les autres prises en charge

Elles sont orientées vers la salle d'attente le temps qu'une salle d'examen se libère.

Documents nécessaires à l'admission

Documents administratifs :

- Votre carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille (pour les patients mineurs)
- Votre Carte Vitale ou attestation de droits à jour ou votre CMU
- Votre Carte de Mutuelle et les conditions de prise en charge
- Le numéro de téléphone de la personne à prévenir et de la personne de confiance
- Le nom de votre Médecin traitant

Documents médicaux :

- Les ordonnances de vos traitements médicamenteux en cours
- Pensez à signaler tous vos antécédents médicaux

Situations particulières :

- Pour les ressortissants de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, une avance des frais vous sera demandée
- Pour les personnes de nationalité étrangère travaillant en France : votre carte de séjour ou votre passeport ainsi que les documents demandés ci-dessus aux patients de nationalité française
- Pour les victimes d'accidents du travail : le triptyque fourni par votre employeur

Identitovigilance

Votre identité est vérifiée à votre admission selon une pièce d'identité fournie (CNI, passeport, titre de séjour, livret de famille pour les patients mineurs) et rapprochée avec l'INS (Identité Nationale de Santé). Pour votre sécurité, un bracelet d'identification vous sera posé au poignet et vous devrez le conserver tout au long de votre séjour. De plus, pour votre sécurité, les professionnels vous prenant en charge vous demanderont de décliner votre identité.



Votre prise en charge au service d'Urgence

La structure comprend :

3 box pédiatriques
10 salles de soins
1 salle de consultation
1 salle d'urgence vitale
5 lits d'hospitalisation courte durée (UHCD)
2 box d'infirmier(e)s d'accueil

En fonction du degré d'urgence de votre état de santé et de votre ordre d'arrivée, un(e) infirmier(e) vous installe dans une salle d'examen disponible et assure les premiers soins. Le Médecin, après un examen clinique complet, prescrit les examens complémentaires nécessaires, ainsi que le traitement.

Nous faisons le maximum pour diminuer votre attente

Cependant, une attente peut être justifiée par :

- Une affluence importante de patients ou la prise en charge d'un patient en état d'urgence vitale mobilisant le personnel soignant
- Les délais nécessaires à l'obtention des résultats de laboratoire et de radiologie
- L'élaboration du diagnostic qui peut nécessiter l'appel d'un ou plusieurs médecins spécialistes
- La libération d'un lit dans un secteur d'hospitalisation.

Votre entourage

Pendant l'examen médical et le déroulement des soins, il est demandé à votre entourage de patienter en salle d'attente, des nouvelles leur seront communiquées régulièrement. Dès que possible, un membre de votre entourage pourra être présent près de vous.



ATTENTION

Pendant la durée de votre prise en charge, vous ne devez en aucun cas manger, boire ou fumer sans l'autorisation du personnel soignant.



Votre retour à domicile

À votre sortie, présentez-vous au secrétariat. Vous seront remis :

- Ordonnances
- Arrêt de travail (si concerné)
- RDV spécialiste
- Clichés d'imagerie médicale
- Éventuels certificats



Pensez à demander le certificat de constatation des blessures en cas d'accident. Votre assurance vous demandera ce document.

Votre facture vous sera envoyée par voie postale après votre sortie. N'oubliez pas de la transmettre à votre mutuelle pour être remboursé (selon votre contrat).

La sortie

Les mineurs doivent être accompagnés d'un majeur.

Le retour peut être effectué en ambulance, VSL (Véhicule Sanitaire Léger) ou taxi si votre état de santé le nécessite et uniquement sur prescription médicale ou par tout autre moyen personnel.

ATTENTION SOINS DES ENFANTS

TOUTE personne mineure doit être accompagnée :

- **par au moins un de ses deux parents**
- **par une personne majeure en possession :**
 - **d'un document écrit et signé par ses deux parents, autorisant les soins sur le mineur**

ET

- **une copie de la pièce d'identité de ses parents ET de l'accompagnateur majeur.**

Cette autorisation peut nous être envoyée par e-mail à l'adresse :

urgences@polesantesaintjean.fr

Ou par fax : 04 92 13 55 98



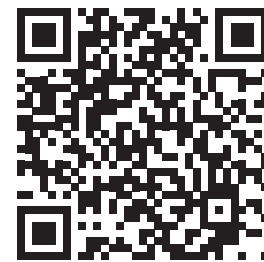
En cas d'hospitalisation

Votre état de santé nécessite une hospitalisation.

Vous avez la possibilité de demander une **Chambre Particulière** ou une **Suite** (chambre particulière avec salon privatif) qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

Demandez à vos proches de vous apporter le nécessaire de toilette, des chaussons, les ordonnances de traitement personnel, etc.

L'ensemble des tarifs en vigueur vous est présenté dans un tableau récapitulatif affiché au bureau des entrées de l'établissement, sur notre site internet, ou en scannant le QR code ci-après.



SCANNEZ-MOI

Pendant votre séjour, lors de vos entretiens avec les Médecins et les infirmier(e)s :

Indiquez tous les médicaments que vous prenez, **vos intolérances et allergies**, un éventuel incident survenu au cours d'une anesthésie ou d'une intervention précédente.

Donnez à votre Médecin toute information qui vous paraît importante : **allergie connue, perte de poids, automédication, consultation médicale récente, changement dans votre environnement ou votre vie quotidienne.**

N'hésitez pas à **poser toutes vos questions** à l'équipe médicale qui vous répondra. Il est important que vous compreniez bien les soins qui sont planifiés pendant votre hospitalisation (interventions, examens, etc.) et après votre sortie (rééducation, pansement, etc.).

Si vous constatez une anomalie, ressentez des effets inattendus ou une inquiétude, n'hésitez pas à le dire à l'équipe de soin.

Lavez-vous régulièrement les mains avec la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) mise à disposition dans votre chambre **et demandez-le également à vos visiteurs.**

Il est important de **ne pas interrompre un(e) infirmier(e) qui prépare ou contrôle une perfusion**, qui prépare les médicaments qu'elle va vous donner. Il/elle a besoin de concentration pour bien réaliser ces actes.

L'équipe de soins va vous demander de **décliner votre identité tout au long du séjour. Jouez le jeu !** Cela fait partie de nos règles de sécurité des soins.

À votre sortie :

Nous vous remercions de **remplir le questionnaire de satisfaction** que nous lirons avec attention et qui pourra nous aider à améliorer nos soins et prestations.

La Cellule Qualité.



03. Vos droits

Informations sur votre état de santé

Vos données personnelles sont protégées par le secret médical.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours des entretiens individuels avec votre Médecin. L'information concernant votre état de santé porte sur :

- Les différentes investigations proposées,
- Les hypothèses et confirmations de diagnostics,
- Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles.

Si vous ne comprenez pas bien quelque chose, n'hésitez pas à interroger votre Médecin ou un membre de l'équipe de soins.

Informé et accompagné par l'équipe médicale, c'est vous qui prenez les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis pour votre projet de soins et vous pouvez le retirer à tout moment. Au cours de votre séjour, nous mettons tout en œuvre pour favoriser et préserver votre autonomie.

Concernant les mineurs, ce sont les parents qui expriment leur consentement libre et éclairé sur le projet de soins à leur enfant. L'enfant sera également informé et consulté sur son consentement à son projet de soins, avec une information adaptée à son niveau de compréhension.

Si le refus d'un traitement par les parents ou les détenteurs de l'autorité parentale entraînait des conséquences graves pour la santé de l'enfant, la décision en reviendra au Médecin.

Rédaction des directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade, porteur d'un handicap, etc. Elles permettent de faire connaître au Médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer, suite par exemple à un accident par exemple ou dans le cas d'une maladie grave.

Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre, daté et signé, ou avec le formulaire existant sur le site internet du Pôle Santé Saint Jean. Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre Médecin traitant et l'infirmier(ère) qui vous accueillera en service d'hospitalisation. Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. Elles peuvent être modifiées ou annulées par vous ou votre personne de confiance à tout moment.

Personne de confiance

(cf. article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique)

Afin de respecter le secret médical, seule la personne que vous aurez nommée « personne de confiance » pourra contacter le service d'hospitalisation afin de recevoir des informations sur votre état de santé. 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 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 décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



Personne à prévenir :

Il vous est demandé d'indiquer une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, coordonner votre sortie. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

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, après avoir justifié de votre identité. 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.

Selon les dispositions réglementaires, 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 (30 ans pour le dossier transfusionnel).

Votre Espace Santé : L'Assurance Maladie vous met à disposition un espace numérique de santé qui permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

Sauf opposition de votre part, nous sommes tenus d'alimenter votre Dossier Médical Partagé (DMP) avec certains de vos documents en lien avec votre hospitalisation (compte-rendu opératoire, compte-rendu d'hospitalisation, dernier résultat d'examen biologique, résultat d'examen d'anatomopathologie).

Protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels sont en principe exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Toutefois, les intéressés 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.

Par ailleurs, à la demande du mineur, le droit d'accès a lieu par l'intermédiaire d'un Médecin. 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.

Le droit à la confidentialité des soins par les mineurs (Articles L.1111-2, L.1111-4, L.1111-5 du code de la santé publique)

Le Médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Toutefois, le Médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

Si le mineur bénéficie d'une couverture sociale, son seul consentement est requis.

Personnes de confiance et tutelle (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 et consentement du patient sur les données à caractère personnel

(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 www.polesantesaintjean.fr.

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 concerné.

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 CNIL.

Politique de maîtrise du risque infectieux associé aux soins

La maîtrise du risque infectieux associé aux soins vise à prévenir et à maîtriser les infections associées aux soins en prenant en compte les spécificités des patients et des visiteurs accueillis.

La formation initiale et continue des professionnels ainsi que l'évaluation des pratiques, leur mise en œuvre et le suivi des axes d'améliorations; permet la réalisation de soins sécurisés et d'anticiper la prise en charge des patients grâce à une bonne connaissance et une évaluation pertinente du risque infectieux encouru, en concertation et coordination pluridisciplinaire, ceci à chaque étape du parcours du patient.

Ce dispositif vise ainsi :

Axe 1 : Politique de maîtrise du risque d'infection associé aux soins

- Pérenniser la maîtrise et le respect des précautions standards en hygiène.
- Pérenniser la maîtrise et le respect des précautions complémentaires en hygiène, déployés à bon escient.
- Pérenniser la qualité du repérage d'une problématique infectieuse et la mise en place d'une antibiothérapie pertinente et conforme si nécessaire, renforçant ainsi la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance.

Axe 2 : Politique de maîtrise des risques infectieux environnementaux

- Pérenniser la maîtrise et la qualité de l'hygiène des locaux et du linge.
- Pérenniser la maîtrise de la qualité de l'eau.
- Pérenniser la maîtrise de la qualité de l'air.
- Pérenniser la maîtrise de la production et du circuit des déchets.
- Respect des bonnes pratiques d'hygiène en cuisine centrée sur la maîtrise du risque infectieux.

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, de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de celui de vos proches et à celle de votre 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 donnée à 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 leur sont données.

Sa composition :

Mme CITTADINI - Président Directeur Général, Présidente de la CDU

Mme MASSIERA-PASTOR - Directeur Général Délégué

Mme VALIQUER - Représentante des usagers suppléante, Vice-présidente de la CDU

Dr BATTAGLIA - Médecin Responsable des relations avec les usagers

Dr JEANDEL - Médecin médiateur titulaire

Dr DEROCHE - Médecin médiateur suppléant

Mme FERAUD - DSI, Médiateur paramédical titulaire

Mme PERRIER - Cadre IDE, Médiateur paramédical suppléant

Mme CIRET-URBANO - Représentante des usagers titulaire

Mme LIMON-DUPARCMEUR - Représentante des usagers titulaire

Mme RICHARD - Responsable Qualité

Mme BUTRAUD - Ingénieur Qualité

Votre avis compte !

Tout au long de votre séjour, vous pouvez exprimer librement votre ressenti et poser vos questions aux professionnels qui vous prennent en charge. Le cadre infirmier de votre service d'hospitalisation sera votre interlocuteur privilégié pour la coordination de vos soins et le déroulement de votre séjour, n'hésitez pas à demander à lui parler auprès de l'équipe de soins. Si malgré l'implication et le professionnalisme de chacun vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité, alertez un soignant qui saura apporter une réponse à la situation pour sécuriser votre prise en charge. Cette situation fera l'objet d'une analyse et donnera lieu à des actions d'amélioration. Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS.

Votre avis contribue à améliorer la qualité et la sécurité des soins, aussi nous vous invitons à bien vouloir témoigner de votre expérience en remplissant le questionnaire de satisfaction que l'équipe de soins vous remettra. Chaque questionnaire est lu et analysé par la Cellule Qualité et des actions d'amélioration sont mises en place. Si vous indiquez votre e-mail lors de votre admission, vous serez sollicité pour répondre à une enquête de satisfaction nationale en ligne (E-SATIS) mise en place par la Haute Autorité de Santé.

Durant votre séjour, vous serez également amené à participer à notre démarche qualité en répondant à des enquêtes et questionnaires concernant le ressenti de votre prise en charge (respect de la douleur, de votre intimité, etc.).

Si vous souhaitez exprimer une réclamation, vous pouvez le faire en contactant :

- La Cellule Qualité à l'adresse e-mail suivante : qualite@polesantesaintjean.fr
- La CDU selon les modalités suivantes : Polyclinique Saint-Jean - Commission Des Usagers - 92/94 av. Dr Maurice Donat - 06800 Cagnes-sur-Mer ou par e-mail à l'adresse : cdu@polesantesaintjean.fr



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



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.



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.



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



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



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

La Polyclinique Saint Jean 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

PÔLE SANTÉ  SAINT JEAN
POLYCLINIQUE



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 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
- L'écoute

Cette une 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'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ».

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

AINSI, LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT :

ART 1 : À RESPECTER LA DIGNITE 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 familial
- Préserver la dignité de la personne en lui assurant une tenue vestimentaire correcte
- Repérer et signaler les cas de maltraitance détectés
- Assurer un environnement adapté et sécurisé lors de la prise en charge de patient mineur

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 et lui permettre de 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 et 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
- Assurer l'accessibilité des locaux et une signalétique adaptée aux personnes vivant avec un handicap

ART 4 : À INFORMER ET IMPLIQUER LE PATIENT 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
- Informer le patient de son droit à réaliser une déclaration d'EIAS
- Informer le patient de son droit à réaliser une doléance
- 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

CHARTER ROMAIN JACOB

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



Handidactique





04. Règles de vie en cas d'hospitalisation

Règlement intérieur

Le **Règlement Intérieur de la Polyclinique Saint Jean** a été établi afin de **préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer leur mission de soins, dans le respect mutuel.**

Dès l'admission, toutes les règles et recommandations obligent le patient, ses accompagnants et ses visiteurs en tout lieu et toutes circonstances. La première règle porte sur le respect du personnel qui vous prend en charge. Soyez courtois et poli.

Les visites d'enfants de moins de 15 ans sont fortement déconseillées en services de médecine et de chirurgie. Le non respect de ces règles peut amener la Direction ou son représentant à prendre, si nécessaire et avec l'accord du Médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.



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.



Dommages matériels

Il vous est rappelé que vous êtes responsable des dégradations, dégâts ou accidents que vous pourriez occasionner au sein de l'établissement.

Si vous apportez du matériel personnel (ordinateur, tablette, appareil, etc.) au sein de notre établissement, il vous appartient de vérifier qu'il soit sous garantie par votre assurance.



Détentions illicites ou dangereuses

La détention d'armes, 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. En cas d'urgence, le service des urgences est ouvert 24h/24.





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.

Informations aux visiteurs : vous rendez visite à l'un de vos proches hospitalisé à la Polyclinique Saint Jean. Voici quelques recommandations à respecter pour empêcher la transmission de germe tant vers vous que vers le patient :

- Frictionnez-vous les mains avec 2 doses de solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre
- Ne touchez pas au matériel médical
- Ne vous asseyez pas sur le lit et n'y déposez pas d'objet (sac à main, veste, etc.)
- N'emmenez pas d'enfants de moins de 15 ans
- Ne rendez pas visite à un patient si vous êtes vous-même malade
- Respectez les horaires de visite, les soins s'effectuent en général le matin
- Limitez le nombre de personnes dans la chambre (2 maximum)
- Ne pas apporter de fleurs coupées ou en pot

En respectant ces consignes, vous participez à la prévention des infections.



Silence

Les visiteurs et les patients 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, vous devez réduire le volume radio et télévision à partir de 21h00.

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

À 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.
- Une partie fixe et unique de 5,50 euros TTC, qui correspond à la mise à disposition des installations téléphoniques (Décret n° 94-946 du 30/10/1994).

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 1994).

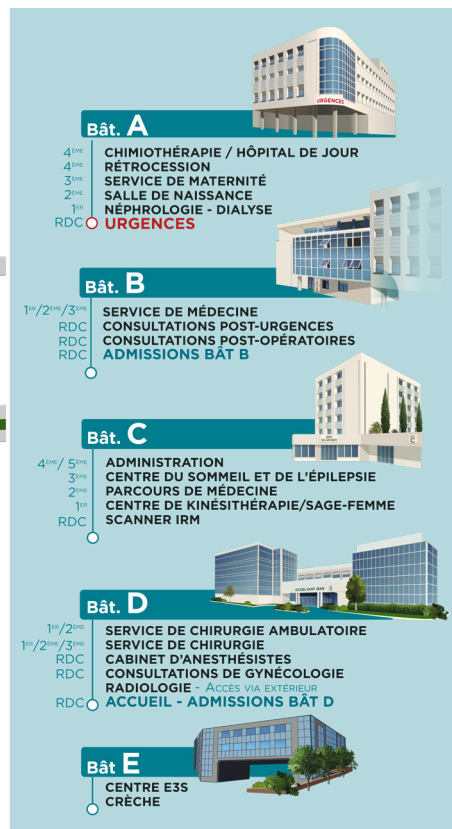
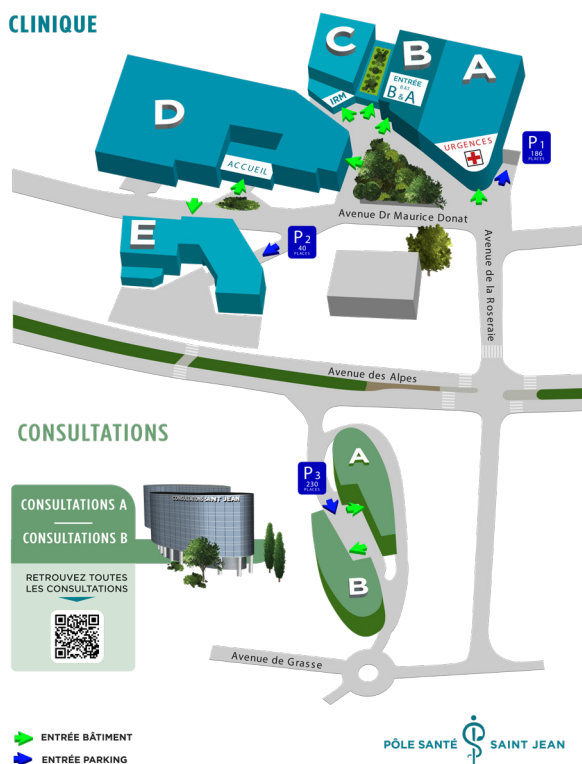
Chaque unité téléphonique est facturée 0,16 Euros TTC. Votre crédit est limité à 45 Euros TTC.

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

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



RETROUVEZ TOUTES LES CONSULTATIONS EN SCANNANT LE QR CODE
CI-DESSOUS OU DIRECTEMENT SUR NOTRE SITE INTERNET
WWW.POLESANTESAINSTJEAN.FR



SCANNEZ-MOI

Questionnaire de satisfaction

VOTRE AVIS EST ESSENTIEL

Participez à notre démarche d'amélioration des pratiques en nous faisant part de vos appréciations.

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire et de le déposer dans la boîte aux lettres du bureau des sorties.

Votre **prise en charge relève de** ☐ Urgences ☐ Orthopédie (trauma osseux, musculaire) ☐ SOS dos

L'ACCUEIL

- | | | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 1. L'accueil au service des Urgences par les soignants | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 2. Les délais d'attente avant cet accueil | ☐ Corrects | | ☐ Trop longs | |
| 3. L'attention du personnel soignant | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |

LES SOINS

- | | | | | |
|--|---------------------------------|---|-----------------------------------|-------------------------------|
| 4. La qualité des soins prodigués par le personnel infirmier | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 5. Le respect de : | | | | |
| La confidentialité de vos informations | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| Votre intimité | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 6. La disponibilité du Médecin | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 7. La qualité de sa prise en charge | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 8. La qualité des informations données par le Médecin | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 9. Le soulagement de votre douleur | ☐ Soulagé | ☐ En cours de soulagement | ☐ Pas soulagé | |
| 10. Les délais d'attente en radiologie : | ☐ Corrects | ☐ Trop longs | | |

AUTRES

- | | | | | |
|--|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 11. La propreté des locaux internes des urgences | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 12. L'accueil au bureau des sorties | ☐ Excellent | ☐ Bon | ☐ Passable | ☐ Mauvais |
| 13. Les délais d'attente avant prise en charge par la secrétaire | ☐ Corrects | ☐ Trop longs | | |

Votre **PRISE EN CHARGE GLOBALE** par notre service ☐ Excellent ☐ Bon ☐ Passable ☐ Mauvais



Conseillerez-vous notre service des urgences à vos proches ?☐ Oui☐ Non

Vous avez choisi notre service des urgences suite :

- ☐ Aux conseils d'un Médecin
- ☐ Aux conseils d'un proche
- ☐ A la notoriété de l'établissement
- ☐ Proximité de votre domicile

Votre Nom :

Votre Prénom :

Date :

E-mail : Code postal :

(Si vous ne souhaitez pas recevoir les actualités du Pôle Santé Saint Jean, cochez ☐)

Commentaires :

31-FE-002 Indice 12
08-IM-010 Indice 12





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.



11-fe-085 indice 5



Pôle Santé Saint Jean



pole_sante_saint_jean



Pôle Santé Saint Jean