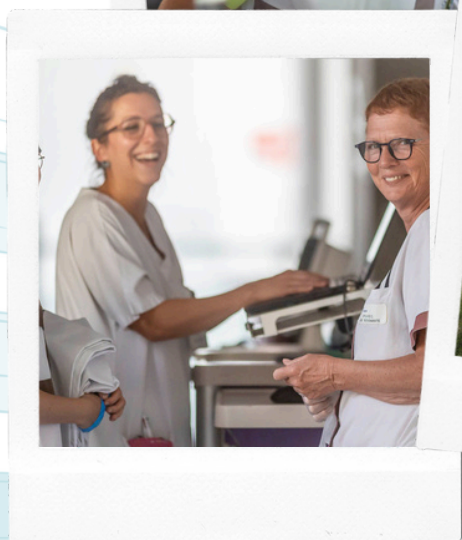
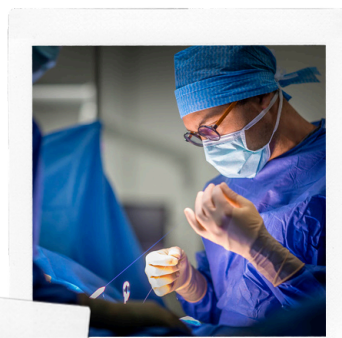


Bienvenue

AUX HÔPITAUX PRIVÉS RENNAIS SAINT-GRÉGOIRE

Livret d'accueil du patient



Les Hôpitaux Privés Rennais
Saint-Grégoire

Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



● **Votre pièce
d'identité**



● **Votre carte
Vitale**



● **Votre carte
de mutuelle**



● **Le livret de
famille (en cas de
prise en charge
de votre enfant)**



● **Le carnet de
santé du patient
mineur.**

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à la fin de ce livret.

- Les tarifs hôteliers de l'établissement,
- La présentation de la commission des usagers,
- La présentation des directives anticipées.

Bienvenue

Bienvenue aux Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel a à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribue à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition. L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins. Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur Général & Le Président de la Commission Médicale d'Établissement

Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	06
● NOTRE OFFRE DE SOINS	08
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	10
● LE PATIENT EXPERT	10
● LA RECHERCHE MÉDICALE	10
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	11
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	11
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	12
● VOTRE ADMISSION	13
● L'UNITÉ D'ACCUEIL PRÉ-OPÉRATOIRE	14
● VOTRE SÉJOUR	15
● VOTRE SORTIE	17
● CHARTES DE LA PERSONNE ET DE L'ENFANT HOSPITALISÉS	18
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	21
● DEVOIRS DU PATIENT	23
● MON ESPACE SANTÉ	23
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	25
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	27
● ANNEXE	29
● PLAN ET ACCÈS	32

Votre parcours de soin

1. Votre consultation médicale ou chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale. Les informations relatives à votre parcours de soins vous seront remises.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

1

6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Assurer la continuité des soins, en vous remettant vos documents médicaux et informations (bulletin de sortie), ainsi que vos justificatifs de séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale, sortie de préférence avant 11 heures (en hospitalisation)
- **Où a-t-elle lieu ?** Dans le service de soins puis au service administratif.

6

5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en oeuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement.

5



2. Votre consultation pré-anesthésique

2

- **Quel est son objectif ?** Réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical des anesthésistes-réanimateurs - Entrée A, Porte A1

3. Votre pré-admission

3

- **Quel est son objectif ?** Transmettre les documents nécessaires à votre hospitalisation et choisir les prestations et services hôteliers.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après confirmation de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?** Depuis votre domicile via l'application mobile Vivalto Santé, sur le site web des HPR Saint-Grégoire ou à l'accueil principal de l'établissement.

4. Votre admission

4

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-il lieu ?** A l'entrée principale (**accès A porte A1**) des HPR Saint-Grégoire (référez vous au plan en fin de livret)
 - En cas de séjour en Ambulatoire (à la journée) : rendez-vous à l'accueil de l'Ambulatoire **accès C porte C2**.

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire, fondés en 2004 sous le nom du CHP Saint-Grégoire, vous accueillent vous et votre famille en périphérie de Rennes. Établissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S. Il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaires. L'établissement est équipé de 483 lits et places ainsi que d'un service d'urgences ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7.

Les pôles médico-chirurgicaux représentés

- Orthopédie et traumatologie, rééducation, médecine physique,
- Vasculaire, thoracique et imagerie interventionnelle,
- Viscéral : digestif, proctologie, gastroentérologie, gynécologie et urologie,
- Ensemble tête et cou : ophtalmologie, ORL, chirurgie maxillo-faciale, stomatologie, chirurgie buccale et chirurgie plastique,
- Obstétrique et néonatalogie,
- Nutrition, endocrinologie, diabétologie
- Département d'anesthésie-réanimation.
- Service médecine oncologie & pneumologie permettant une hospitalisation du patient en phase aiguë,
- Service de médecine polyvalente & médecine interne et gériatrie
- Service de soins palliatifs
- Un accueil de jour en addictologie
- Une unité de parentalité et petite enfance
- Service d'hospitalisation à temps partiel de pédopsychiatrie

Sont également présents sur le site

- Un laboratoire d'analyses médicales,
- Un centre d'imagerie médicale (radiologie, scanner, IRM),
- Un centre de médecine isotopique (gamma caméras pour les scintigraphies, Petscan),
- Un centre de radiothérapie (accélérateurs linéaires).
- Un cabinet de tabacologie
- Un centre de cryothérapie
- Un centre de chirurgie réfractive (Armorvision)
- Un centre de médecine du sport et rééducation de l'appareil locomoteur (Vivalto Sport)
- Une maison médicale de garde

Notre plateau technique

- 28 salles de bloc dont :
 - 1 salle hybride
 - 1 salle de neuronavigation 3D
 - 3 salles d'endoscopie digestive
 - Robot chirurgical
 - Laser urologique
- 3 scanners,
- 2 IRM
- Pet Scan
- 2 gamma caméras scanners
- Centre de radiothérapie
- Maternité avec salle « Nature »

Notre offre de soins

> Nos chiffres clés 2023

115 000 patients / an (Toutes spécialités confondues)

1800 naissances / an – Maternité de niveau 2A

+ de 40 000 passages aux Urgences,

20 000 séjours en médecine,

30 000 séjours en chirurgie,
Dont 21 000 séjours en chirurgie ambulatoire
soit 70 % de l'activité chirurgicale.

300 médecins,

850 personnels soignants et
administratifs

> Notre personnel

Un cadre de santé (tenue blanche) responsable de votre unité de soins se tient à votre disposition, n'hésitez pas à faire appel à lui. Chaque membre du personnel paramédical porte une tenue nominative identifiée avec un code couleur, en fonction de sa qualification.



- **Les différents intervenants sont ainsi aisément identifiables :**

Les infirmier(e)s portent des tenues blanches à parements verts anis et kaki,

Les aides-soignant(e)s portent des tenues blanches à parements roses et bordeaux,

Les brancardiers portent des tenues vertes

Les intervenants au bloc opératoire (médecins, infirmiers et brancardiers) portent des tenues bleues

En maternité, les sages-femmes, puéricultrices et auxiliaires puéricultrices-aides soignantes portent une tunique rose,

Les employé(e)s de service hospitalier (ESH) sont vêtu(e)s de tenues blanches à parements parme.



- **Vous pouvez identifier le personnel non soignant de la façon suivante :**

Le personnel administratif est identifié par le port d'un badge,

Le personnel technique est vêtu d'une tenue noire,

Le personnel de restauration porte une tenue de couleur grise et noire

Nos associations partenaires

- Aumônerie : Béatrice De Coq (beadecoq@hotmail.fr)
- Le Geste et le regard : Marie Yvonne Bourget (my.bourget@gmail.com)
- La bibliothèque
- Le patio (CHP 6 bd de la boutière 35560 Saint Grégoire)
- Les petits cadeaux bonheurs (petitscadeauxbonheur@gmail.com)
- Réseau patient (www.monreseau-cancerdusein.com)
- La galerie des turbans
- l'association « oncogite » <https://oncogite.com/lassociation/>
- l'association « réso force » <https://resoforces.fr/> dans le cadre de la reprise de l'activité professionnelle.
- L'association « ose » pour les personnes atteintes d'un cancer du sein métastatique (48 chemin de la Rebuniere 35760 Montgermont)
- L'association des stomisés de haute Bretagne (stomieashb@gmail.com et site internet : www.stomies-bretagne-ashb.fr)
- L'association Haroz : contact@haroz.fr
- SPAMA : soins palliatifs et accompagnement en maternité <https://www.association-spama.com/>
- Souvenange : <https://www.souvenange.fr/>

• Le Patio :

À Saint-Grégoire, professionnels et particuliers agissent ensemble depuis 2013 pour le bien-être des patients et de leurs proches accueillis en soins palliatifs.

• Recyclabloc :

Association portée par des médecins et des salariés du bloc opératoire pour la réduction et le recyclage de déchets.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.recyclabloc.org.

Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra vous proposer de participer, avec votre consentement, à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai.

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.
Site web : <https://www.vivalto-sante.com/recherche-clinique/>

Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat vous remettra les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

Votre consultation pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste.

Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation préanesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique. Il est important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement.

Ce rendez-vous est également le moment pour vous proposer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

Quels documents devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien (bilan biologique, radiographie...)
- Le carnet de santé (pour un patient mineur)



Votre pré-admission

La pré-admission

La pré-admission doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement.

C'est une étape importante qui permet de faciliter les formalités d'admission et émettre vos souhaits de prestations de votre séjour.

Elle permet notamment de :

- **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.)
- **S'assurer que vos documents sont bien à jour** (pièce d'identité, carte de mutuelle, ...) et vous indiquer si nécessaire, de demander une prise en charge à votre mutuelle santé.
- **Présenter les tarifs des prestations.**
- **Indiquer vos souhaits en matières d'hôtellerie** (choix de la chambre particulière et des services personnalisés).
- **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.

> Quels documents devez-vous vous munir ?



• Votre pièce d'identité



• Votre carte Vitale



• Votre carte de mutuelle

> Votre préadmission en ligne avec l'application Vivalto Santé

L'application Vivalto Santé est une application digitale qui facilite votre parcours de soins et vous accompagne à chaque étape, de votre première consultation jusqu'à votre suivi médical à domicile.

L'application est disponible gratuitement sur tous vos écrans (smartphone, tablette, PC, Mac) en téléchargement depuis Google Play et AppStore, ou depuis le web en vous rendant sur <https://vous.vivalto-sante.com>

1 Téléchargez l'application Vivalto Santé ou accédez via le site web.



2 Créez un compte et/ou connectez-vous

3 Recherchez votre séjour

4 Préparez votre séjour en complétant vos informations



> La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et selon les **disponibilités dans l'établissement** le jour de votre entrée, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. L'agent d'accueil qui vous a remis ce livret, vous remettra également le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.

> Pour votre enfant

Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devez vous munir de sa pièce d'identité et du livret de famille. Tout acte médical chez un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée **obligatoirement par chacun des représentants légaux** (remis par l'agent d'accueil, au même titre que ce livret).

Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée dans notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur votre séjour.

> Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et de dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées.

Nous vous engageons à bien respecter les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

Pensez à ôter tout bijou, piercing, faux ongles (gel et résine compris), vernis à ongles (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

> Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires pour toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette (avec brosse à dents),
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,
- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. **Veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.**
- Vos médicaments/traitements en cours (une plaquette de chaque traitement) avec vos ordonnances, ceux-ci récupérés à l'entrée par l'infirmier pourront être utilisés pour les premiers jours de votre hospitalisation, dans l'attente de l'approvisionnement par la pharmacie, et vous seront restitués à votre sortie. **Il n'est pas nécessaire d'apporter vos antidouleurs.**

> Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses,...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Le consentement éclairé signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle). Remis par l'agent d'accueil.

> Le déroulement de votre admission

Présentez vous à l'horaire reçu par SMS, à l'accueil principal ou Ambulatoire. L'agent d'accueil vous orientera vers l'unité d'accueil préopératoire où l'équipe se chargera de votre installation. Pensez à avertir les infirmier(e)s dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.

> Pour votre enfant

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et son doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 15 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.

L'unité d'accueil pré-opératoire

Cet espace s'adresse à tous les patients qui entrent le jour même de leur intervention (et non la veille). Il est situé à proximité du bloc opératoire.

1 Accueil administratif

Je me présente à la secrétaire d'accueil



2 Passage en salle d'attente

Je suis en tenue civile



3 Consultation avec un(e) Infirmier(e) d'Admission



4 Passage dans le salon préopératoire

*Je ne suis plus accompagné(e), je suis en tenue pour aller au bloc opératoire.
Je dépose mes bagages en sécurité*



5 Intervention au Bloc Opératoire



6 Arrivée en chambre

Je retrouve mes bagages



Merci de limiter vos bagages au minimum lors de votre arrivée

Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, nous veillerons à mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

> Votre séjour de A à Z

> Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin.

L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas). Les visiteurs et accompagnants peuvent déjeuner au self (situé au niveau 00 du bâtiment des consultations) à partir de 12h00 sauf le samedi et le dimanche. Si vous êtes dans une chambre individuelle, vous pouvez demander à ce que votre accompagnant reste déjeuner ou dîner avec vous (merci de prévenir l'hôtesse ou l'aide soignante du service au plus vite - Certaines prestations sont payantes). Il peut également obtenir un lit pour la nuit.

Si vous avez opté pour une chambre avec lit accompagnant et que vous êtes transféré en service de surveillance continue (USCPO), la chambre initialement prévue, ne vous est plus attribuée. Aussi, il faut prévoir un hébergement extérieur pour l'accompagnant. La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental, est recommandée.

> Assistante sociale

Si vous le souhaitez, les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire mettent à votre disposition les services d'une assistante sociale. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

> Bibliothèque

Association des Bibliothèques des établissements Hospitaliers de Rennes et sa Région – ABHR dispose d'une sélection de plus de 1 000 livres et revues pour enfants, adolescents et adultes. Vous pouvez en disposer lors du passage des bénévoles (blouses jaunes) avec leur chariot dans les différents services.

> Boutique

Située dans le hall du bâtiment principal, la boutique est ouverte suivant les horaires affichés à l'entrée.

Vous y trouverez un snack, viennoiseries, café, boissons, presse, cadeaux, produits d'hygiène...

> Bus

Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire sont desservis par le bus n° C1, 7 jours sur 7. Départ et arrêt station « Centre Hospitalier Privé Saint-Grégoire ». L'établissement est également desservi par la ligne 78 (Betton - Saint-Grégoire - Villejean). La commune de Saint-Grégoire est également desservie par la ligne 36. Correspondance Métro : aux arrêts République et Villejean.

> Courrier / Presse

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier affranchi au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal. Le départ du courrier a lieu à 16h du lundi au vendredi.

> Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant. Un office religieux catholique est célébré suivant le planning affiché sur la porte de la chapelle située au sous sol.

> Distributeurs

Des distributeurs de boissons / sandwiches et confiseries sont à votre disposition dans le hall des hospitalisations, à l'entrée du service maternité, et à côté du self.

> Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les plantes sont interdites dans l'établissement. Selon la nature de votre intervention, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être déconseillée. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

> Hôtels et maisons d'accueil

Pour les membres de votre famille ne pouvant bénéficier de la facilité d'hébergement réservée aux accompagnants, une liste d'adresses est disponible à l'accueil principal.

> Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, prévoyez des serviettes, un nécessaire de toilette, et des vêtements de nuit et de jour.

> Médicaments

Si vous prenez des médicaments, vous devez présenter vos dernières ordonnances au médecin anesthésiste au moment de votre consultation pré anesthésique. Le jour de votre entrée, veillez à apporter vos ordonnances et une plaquette de chaque médicament (sauf antidouleurs) que vous remettrez IMPÉRATIVEMENT à l'infirmier(e) ou à la sage-femme. Au cours de votre séjour, des médicaments vous seront prescrits et administrés, n'hésitez pas à solliciter la visite d'un pharmacien de l'établissement pour bien comprendre votre traitement.

> Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. La Direction des Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Toutefois un coffre-fort aux admissions est à votre disposition (sauf pour ordinateur et objets volumineux). Renseignez-vous auprès de l'équipe d'accueil lors de votre arrivée.

> Parking

Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire mettent à disposition des patients et visiteurs environ 600 places de stationnement payant. Les tarifs sont affichés aux différentes bornes de paiement et sur les bornes d'entrées. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez à respecter les emplacements réservés à la circulation des urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire déclinent toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

> Repas

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes : petit déjeuner à 7h30, déjeuner à 12h00 et dîner à 18h15. A chaque repas vous pouvez choisir le menu ou opter pour les plats proposés sur la carte de remplacement. Merci de signaler à l'équipe soignante tout régime alimentaire particulier.

> Soins de support

L'accompagnement dans le cadre de votre prise en charge s'étend au-delà des traitements médicaux. Dans votre clinique, différents soins et soutiens, dit soins de

support, sont proposés aux patients ainsi qu'à leurs proches. Cet accompagnement peut être régulier ou ponctuel en fonction des différentes étapes de la maladie. (addictologue, psychologue, socio-esthéticienne ...)

> Sécurité

Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire respecte toutes dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie. En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel formé.

> Démarche Hôpital sans tabac

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement (conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006).

Depuis 2024, l'établissement a signé la charte "Hôpital sans tabac".



Un accompagnement au sevrage tabagique vous est proposé gratuitement au sein de notre établissement.

Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

> Téléphone / Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone et d'une télévision. Afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission, admission ou au cours de votre séjour. L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

> Visites

Afin de respecter les soins dispensés le matin, les visites dans les services de chirurgie et médecine, sont autorisées UNIQUEMENT l'après-midi de 13h à 20h (sauf conditions sanitaires exceptionnelles).

Certaines interventions nécessitent l'hospitalisation durant quelques jours dans une unité de soins continus. Les visites y sont soumises à l'accord de l'équipe soignante et limitées à la présence de 2 membres de votre famille. Pour le service de soins palliatifs, les horaires de visite sont libres.

Votre sortie

Vos jours et horaires de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

> Formalités administratives

Le jour de votre sortie, vous serez reçu en bureau à l'accueil et l'agent d'accueil clôturera votre séjour et vous remettra les documents suivants :

- **Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires.** Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur pour justifier l'arrêt de travail pendant votre hospitalisation.
- **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge : télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.

> Ce que vous aurez à régler

Nous accueillons tout(e)s les patient(e)s sans discrimination de revenus, et appliquons les règles de la sécurité sociale. Pour bénéficier d'une prise en charge intégrale par tiers-payant, il est indispensable de présenter sa carte vitale et sa carte de complémentaire santé (mutuelle) ou son attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) de la sécurité sociale.

L'assurance maladie rembourse vos frais d'hospitalisation à 80 %. Votre mutuelle peut prendre en charge les 20 % restants ainsi que certains suppléments ou dépassements d'honoraires.

Le **forfait hospitalier** représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Il est dû pour chaque journée, y compris le jour de sortie. Il est fixé par arrêté ministériel. Il s'élève à 20 euros (par jour, y compris le jour de votre sortie) depuis 2018. Le forfait hospitalier reste à votre charge, sauf si vous remplissez les conditions d'exonération (accident du travail, maladie professionnelle, complémentaire santé solidaire...) ou si votre contrat de mutuelle le prévoit.

Le **ticket modérateur** correspond à la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de votre sécurité sociale (20 % des frais d'hospitalisation).

Le **total des prestations particulières** correspond à vos choix des prestations hôtelières et services proposés durant votre séjour au sein de l'établissement. Le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement est en annexe. Les agents d'accueil sont également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le

règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur : www.ameli.fr

> Dépassements d'honoraires

Le dépassement d'honoraire correspond à la part des honoraires se situant au-delà de la base de remboursement de l'assurance maladie. Le praticien ayant opté pour le secteur 2 est autorisé à pratiquer des dépassements d'honoraires. Il vous remettra un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation et toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Ces dépassements ne sont pas pris en charge par le régime obligatoire, mais peuvent l'être par votre mutuelle si vos garanties le prévoient.

> Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale. Elle vous sera remise afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite. Après un passage en ambulatoire, il est interdit de prendre le volant.

> Votre retour à domicile

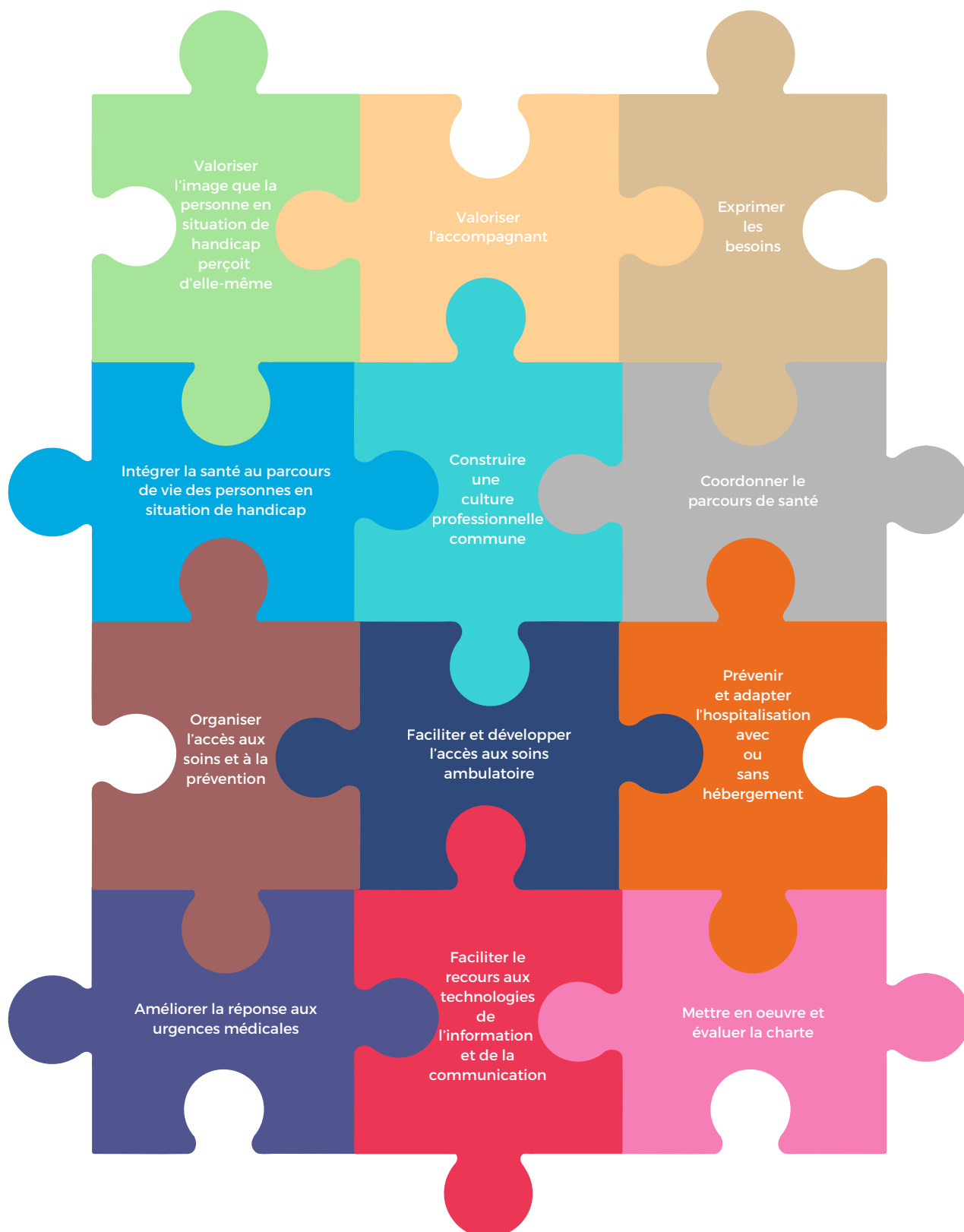
Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

> Pour votre enfant

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

Charte Romain Jacob

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

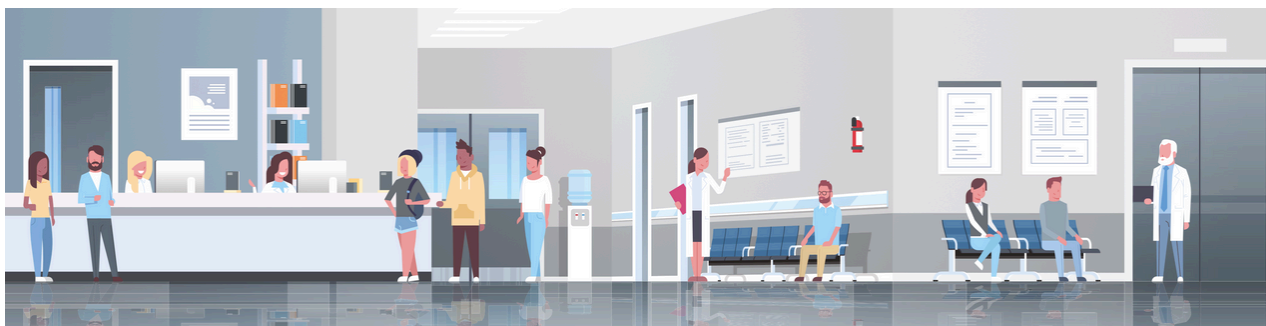


Retrouvez la charte complète sur www.handidactique.org

Charte de la personne hospitalisée

USAGERS, VOS DROITS

Principes généraux*



- 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

Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Droits et informations du patient

> Information

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin (Art. L.1111-2 du Code de la Santé Publique). Les médecins, les soignants, les équipes administratives vous informent sur votre séjour ou votre prise en charge. Le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le respect du secret professionnel.

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

> Commission de relation avec les usagers (CDU)

Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose (art. L.1112-3 du Code de la Santé Publique). Vous pouvez, dans ce cas, adresser une lettre au Directeur du Centre Hospitalier afin de saisir cette commission. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la feuille commission des usagers en annexe de ce livret. Vous y trouverez la liste des membres de la commission des usagers ainsi que les modalités d'instruction de votre plainte ou réclamation prescrites par le Code de la Santé Publique (art. R1112-91 à R1112-94).

> La confidentialité

L'établissement s'engage à vous garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité des informations personnelles tout au long de votre séjour. Vous pouvez bénéficier de la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission.

> La confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité. Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à dpo.stg@vivalto-sante.com

> Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

> Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

> Personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

> Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)
Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de

Droits et informations du patient

l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés. Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.

> Accès aux soins des mineurs et des majeurs protégés

Le professionnel de santé doit informer les mineurs et les majeurs sous protection juridique de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant (art L.1111-2 du Code de la Santé Publique). Les informations concernant la santé et les soins des mineurs et des majeurs sous protection juridique sont délivrées à leurs représentants légaux.

Le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix (art. L1111-5 de la loi du 4 mars 2002). Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du titulaire de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous protection juridique, le médecin délivre les soins indispensables (art. L1111-4 de la loi du 4 mars 2002). La Direction rappelle cependant que l'établissement ne délivre pas de soins en santé mentale et que de ce fait, elle est tenue de prendre sous 48 heures les mesures nécessaires au transfert dans l'établissement habilité (art. L.3211-2-3 du Code de la Santé Publique).

> Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de

traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter les panneaux d'informations présents dans chaque service et/ou le personnel soignant.

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

> Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus. Pour plus d'informations

rendez-vous sur www.agence-biomedecine.fr (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur www.dondorgane.fr

> Questionnaire de satisfaction

Soucieux d'améliorer sans cesse nos prestations et vos conditions de séjour au sein de notre établissement, nous vous remettrons à la fin de votre hospitalisation un questionnaire de satisfaction. Merci de le déposer au bureau des sorties afin que nous puissions prendre en compte votre avis.

Une enquête nationale, appelé e-Satis vous sera envoyée par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail quelques jours après votre sortie. Vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement.

Une fois par an, un score global de satisfaction est calculé pour chaque établissement et est publié sur le site de la HAS (www.has-sante.fr). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre. L'enquête e-Satis est complémentaire du questionnaire de sortie qui vous est remis.

> Espace de réflexion éthique

LHPR Saint Grégoire a mis en place un Espace de Réflexion Éthique. Cette instance consultative a notamment pour missions de :

- Faciliter et aider la décision des professionnels de santé qui ont à résoudre des questionnements d'ordre éthique à l'occasion de l'exercice de leur activité, notamment dans leurs rapports avec le patient et son entourage.
- Donner un avis sur un problème éthique posé par le fonctionnement de l'institution.

Il peut être saisi par tout professionnel ou patient en adressant une demande à son président ou à l'adresse stg.espaceethique@vivalto-sante.com.

Devoirs du patient

> Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.



> Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evén). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

Mon Espace Santé

Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.
- **Plus besoin d'emporter vos dossiers** médicaux chez vos professionnels de santé. Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.
- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, les Hôpitaux Privés Rennais - Saint-Grégoire alimente "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...).

Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur monespacesante.fr (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

OU

- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel)



Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins. Nous plaçons la satisfaction de l'usager au cœur de ses préoccupations.

> Sécurité des soins

Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

Vous pouvez également nous signaler toute difficulté en lien avec votre prise en charge médicamenteuse, en vous adressant au cadre du service ou par simple courrier adressé à la Direction.

Notre objectif est de soulager votre douleur

Au sein des Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire, les équipes soignantes se sont engagées à prendre en charge votre douleur. Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLuD). Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Évaluer votre douleur

Votre douleur sera évaluée systématiquement et régulièrement par les équipes soignantes. L'évaluation de la douleur est personnelle, personne ne peut décrire votre douleur mieux que vous : Où avez-vous mal ? Comment avez-vous mal ? Combien avez-vous mal ? L'établissement a fait le choix de plusieurs échelles d'évaluation de l'intensité de la douleur. L'échelle de référence est l'échelle numérique (EN) : vous évalueriez votre douleur sur une échelle de 0 à 10 :

- 0 veut dire aucune douleur,
- 10 la pire douleur possible.

En fonction de votre âge et de votre pathologie, d'autres échelles pourront être utilisées.

Cette échelle nous indique :

l'intensité de votre douleur à un moment ou un autre, les évolutions de la douleur au fil de votre traitement.

Les soignants vous demanderont régulièrement d'évaluer votre douleur.

Traiter votre douleur

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Ils soulagent la douleur même s'ils ne la suppriment pas toujours totalement. Ils sont prescrits par votre médecin en fonction de la nature et de l'intensité de votre douleur.

Les médicaments classiques contre la douleur sont appelés antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...).

Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de morphine est parfois nécessaire.

Selon les cas, ces médicaments sont administrés :

- par voie orale (comprimés, gélules, solutions), c'est la voie la plus courante,
- par injection dans la peau ou dans un muscle,
- par injection dans une veine, c'est-à-dire par intraveineuse,
- par le rectum sous forme de suppositoire,
- par voie transdermique ou timbre cutané (le médicament passe à travers la peau et pénètre dans le sang),
- par injection près d'un nerf (bloc nerveux) ou sous forme de rachianesthésie ou d'injection péridurale.
- Si votre médecin vous prescrit de la morphine, ce médicament pourra être administré à l'aide d'une pompe appelée PCA. Elle vous permet d'adapter vous-même les doses en fonction de la douleur ressentie.

Les antalgiques ont parfois des inconvénients tels que la constipation, les nausées, la somnolence, mais ceux-ci peuvent être prévenus, ou corrigés rapidement. Il est important de les signaler dès leur apparition.

Et aussi...

Les positions antalgiques et techniques de manutention, l'accompagnement psychologique, l'accompagnement social, la cryothérapie (utilisation du froid), la thermothérapie (utilisation du chaud), la kinésithérapie, la psychothérapie, l'hypnose, la relaxation...

Le repos, la détente, le calme, la lumière tamisée...

Gardez une longueur d'avance sur la douleur : prenez votre antidouleur systématiquement avant même, ou dès l'apparition de la douleur, n'attendez pas.

Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités.

Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins :

- par la demande systématique d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille) à votre pré-admission et ou admission. Cette mesure permet de vérifier votre identité (nom, prénom, date de naissance, adresse), sécuriser l'enregistrement de votre dossier et les transmissions de données notamment vers votre Espace Santé
- par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification lors de votre prise en charge dans le service.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité

> Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale (douches, visites...).

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place depuis 1998 dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

Le programme annuel du CLIN est notamment axé sur la prévention et la surveillance annuelle des infections associées aux soins. Il intègre également le suivi de la consommation et des prescriptions d'antibiotiques, le contrôle continu de la qualité de l'air et de l'eau, l'amélioration des prestations hôtelières (linge, entretien des locaux), les évaluations régulières des pratiques professionnelles du personnel médical et paramédical ainsi que la formation continue du personnel.

Les HPR Saint-Grégoire, par l'intermédiaire du CLIN, procède à une surveillance constante et permanente des infections. Il participe à des enquêtes au niveau national. Des données vous concernant pourront donc être transmises dans le cadre de ces enquêtes.

L'informatisation des données recueillies au cours de ces enquêtes fait l'objet d'une déclaration à la commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous donne un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant.

Ce droit d'accès peut être exercé par l'intermédiaire de tout médecin exerçant dans l'établissement.

> Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La certification

La certification mise en oeuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site :

www.has-sante.fr

En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des produits de santé et des actes de soins en signalant un événement indésirable. Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Pour plus d'information rendez vous sur le site de l'ARS Bretagne :

<https://www.bretagne.ars.sante.fr/alerter-signalier-declarer-6>

ou sur le portail national :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

L'institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.vivalto-sante.com

Le groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 91 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 50 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

Site web : <https://www.vivalto-sante.com/>

Rejoignez-nous sur



[illegible]

Les représentant(e)s des usagers

DE LA COMMISSION DES USAGERS DES HÔPITAUX PRIVÉS RENNAIS SAINT-GRÉGOIRE

Des interlocuteurs à votre écoute



Vous avez des questions, des remarques ou des réclamations sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ?

Vous pouvez solliciter les représentant(e)s des usagers de la commission :



**Francine
LAIGLE**
Vice présidente et
représentante des usagers



**Anne-Elisabteh
PUGLIESI-CONTI**
Membre suppléante
représentante des usagers



**Béatrice
LECLERC**
Membre suppléante
représentante des usagers

Bénévoles issus d'association de malades agréée par l'agence régionale de santé (ARS), ils sauront répondre à vos questions et vous accompagner dans le cadre de leurs missions :

Leurs missions :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Permettre aux usagers d'exprimer leurs plaintes, réclamations et satisfactions
- Améliorer l'accueil des patients et la prise en charge
- Participer à la commission des usagers

Comment les contacter ?



6 bd de la Boutière - cs 58 816 -
35768 Saint-Grégoire



contactchp@vivalto-sante.com



02 99 23 33 37

L'annexe

La présentation des directives anticipées.

Directives anticipées

Loi n° 2016-87 du 2 février 2016

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

La rédaction est volontaire et non obligatoire. Elle repose sur une réflexion et doit être la plus précise possible. Les professionnels de l'établissement se tiennent à votre disposition pour vous accompagner et répondre à vos interrogations.

En fonction de votre situation et de votre vécu, vous pouvez être amené à vous interroger et à vous exprimer avec l'aide des professionnels de santé sur vos préférences en lien avec les soins relatifs à votre fin de vie.

Par exemple, vous pouvez aborder avec votre médecin traitant, ou l'équipe médicale vous prenant en charge, les traitements en cours et/ou les traitements qui pourraient vous être proposés :

- maintien ou refus de certains traitements
- maintien ou refus de l'intervention chirurgicale
- maintien ou refus de l'alimentation et l'hydratation artificielles
- maintien ou refus des mesures de réanimation (dont intubation, trachéotomie)
- choix de la sédation profonde et continue jusqu'au décès (voir encadré ci-après)
- etc.

Plan de l'établissement et accès



Les Hôpitaux Privés Rennais
Saint-Grégoire



A1

**Accueil
Entrée principale et consultations**

A2

Bâtiment de consultations n°2

A3

Bâtiment de consultations n°3

A4

Bâtiment de consultations n°4

B

Maternité

C1

**CIM Laënnec
Scanner-IRM**

C2

Accueil Ambulatoire

C3

**I2R - Radiologie clinique
ICRB - Radiothérapie & consultations
oncologie**

D

**Vivalto Sport
Institut Locomoteur de l'Ouest**

EN BUS :
STAR Ligne C1
STAR Ligne : 78



Les Hôpitaux Privés Rennais
Saint-Grégoire

Coordonnées

Les Hôpitaux Privés Rennais Saint-Grégoire
6, Boulevard de la Boutière - CS 56816 - 35768 SAINT-GREGOIRE Cedex
Tél : 02 99 23 33 33
Mail : contactchp@vivalto-sante.com
www.chpsaintgregoire.com

