

Livret d'accueil



Vous devez être en possession de ce livret et des documents joints lors de chaque venue à la Polyclinique



QUA-2016-037 - Décembre 2023

st côme
POLYCLINIQUE

Nos engagements qualité



Label Maternité

Label Ecoresponsable



ACCUEIL
03 44 92 43 43



URGENCES
03 44 92 43 81



7 rue Jean Jacques BERNARD
60200 Compiègne
www.stcome.com

A PROPOS DE LA POLYCLINIQUE ST CÔME



1^{ère} Clinique de Picardie



- 1^{ère} clinique de Picardie
- 270 lits, places et postes
- 10 000 séjours d'hospitalisation (Médecine-Chirurgie-Obstétrique)
- 18 000 séjours ambulatoires
- 25 000 passages aux Urgences
- 6 000 séances de Chimiothérapies
- 15 000 séances d'Hémodialyse
- 1 000 accouchements
- Prise en charge de 30% de la chirurgie carcinologique de l'Oise
- Centre de Recherche Clinique en Cancérologie
- 3 Programmes d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) : Cancer du sein - Obésité - Insuffisance Rénale Chronique
- Plateau technique complet : Radiothérapie, Médecine Nucléaire, 2 IRM, 2 Scanners, Mammotome, Mammographie
- 2 Maisons Médicales au sein de la Polyclinique avec plus de 140 spécialistes sur place
- Label IHAB : Initiative Hôpital Ami des Bébés 
- Label SO-FF-CO : Centre d'excellence en chirurgie bariatrique (Obésité) 
- Prise en charge innovante RAAC : Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie

DÉMARCHE QUALITÉ



La démarche qualité a toujours été un axe fort de la politique de la Polyclinique Saint Côme.

La certification vise à évaluer le niveau de qualité et de sécurité de la prise en charge des patients.

Suite à la venue des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé en janvier 2023, nous sommes fiers de vous annoncer que la Polyclinique Saint Côme a été certifiée « Qualité des soins confirmée ».

Si vous désirez déclarer une plainte, une réclamation ou tout Événement Indésirable Grave associé aux Soins (EIGS), dont la CDU aura connaissance, adressez votre demande par écrit à :

**Monsieur le Directeur de l'Établissement - Polyclinique Saint Côme
7 rue Jean-Jacques Bernard - 60200 COMPIEGNE**

Nous vous répondrons dans les meilleurs délais. Vous avez aussi la possibilité de saisir, par l'intermédiaire du Directeur, un médiateur :

- Le médiateur médecin si votre réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.
- Le médiateur non médecin pour les réclamations portant sur d'autres questions.

Avec un score global de 95%, ce résultat est une reconnaissance bien méritée du travail de nos équipes qui mettent tout en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité des soins des patients. Cette note est à mettre en lien avec les résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)* et la satisfaction de nos patients.

« C'est le résultat d'un travail d'équipe et d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins prodigués par nos professionnels de santé. »

**Dans le cadre des IQSS, votre dossier est susceptible d'être tiré au sort pour être audité. Si vous souhaitez que vos données ne soient pas utilisées, nous vous remercions de le mentionner lors de votre admission.*

Afin de nous aider dans cette démarche, votre avis sur la qualité de votre séjour est important. N'hésitez pas à répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à votre sortie et à l'enquête E-SATIS, envoyée par la HAS, que vous recevrez par mail quelques temps après votre hospitalisation.

La Polyclinique est à votre écoute :

Sa Commission Des Usagers (CDU) est à votre disposition au sein de l'Établissement pour faciliter vos démarches et veiller à ce que vous puissiez exprimer vos commentaires ou vos remarques.

Elle se compose notamment de Représentants des Usagers que vous pouvez contacter via l'adresse : representantsusagers@stcome.com. Retrouvez la liste complète de ses membres à l'accueil de notre établissement ou sur notre site internet : www.stcome.com.

NOS VALEURS

La Polyclinique Saint Côme s'engage à maintenir le patient au centre de ses préoccupations. Tous nos projets sont basés sur les cinq incontournables suivants :

- Respecter les droits du patient notamment dans les domaines de l'information, de la dignité et de l'intimité,
- Maîtriser la démarche qualité et la gestion des risques,
- Poursuivre une démarche éthique et rechercher la bientraitance,
- Marquer notre engagement dans le développement durable,
- Maintenir un plateau technique performant et pérenniser l'établissement.

Le projet d'établissement de la Polyclinique est consultable sur notre site internet www.stcome.com

st côme
POLYCLINIQUE

Pour tout savoir sur nos résultats de certification et indicateurs, consulter l'outil QualiScope sur le site : <https://www.has-sante.fr>



PATIENTS, ACCOMPAGNANTS, VOS DROITS...

Charte de la personne hospitalisée

Le Code de la Santé Publique réglemente notamment les droits et les devoirs des personnes hospitalisées. Différents textes les énoncent. La « Charte de la Personne Hospitalisée » rassemble en 11 principes fondamentaux l'ensemble des directives. La Polyclinique Saint Côme s'attache à respecter scrupuleusement ces 11 principes que vous retrouverez sur notre site internet : www.stcome.com et affichés dans chaque service d'hospitalisation.

Directives Anticipées (DA)

Toute personne majeure, si elle le souhaite, peut rédiger des Directives Anticipées. Elles concernent les conditions de fin de vie, c'est-à-dire poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux en cas d'inconscience. Elles peuvent être inscrites dans le dossier médical, confiées à un médecin, à la personne de confiance ou encore conservées dans son portefeuille. Les DA ont une durée de validité illimitée. Elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment. Elles constituent un document essentiel dans la prise de décision médicale et s'imposeront aux soignants, sauf cas exceptionnels prévus par la loi. N'hésitez pas à consulter notre modèle sur notre site internet.

Lutter contre la douleur

Prévenir, traiter, soulager la douleur c'est notre priorité. Nous sommes à votre écoute pour répondre à vos questions, vous informer et mettre en place les moyens les plus adaptés à votre prise en charge.

Droit d'accès au dossier médical

Vous pouvez accéder à votre dossier médical, en faisant la demande par écrit au Directeur de l'Etablissement avec une copie de votre pièce d'identité et un justificatif de domicile. Pour tout dossier récent, celui-ci vous parviendra sous 8 jours. Pour tout dossier ancien, il faudra compter 2 mois. Les frais de reproduction et d'envoi, fixés à 15€ (à joindre à votre demande) seront à votre charge. Le délai de conservation d'un dossier médical est fixé par la loi (article R.1112-9 du code de la santé publique).

Vidéosurveillance

Pour la sécurité de tous, l'établissement est sous vidéosurveillance. Vous pouvez exercer votre droit d'accès conformément à la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité. Le système est sous la responsabilité du Directeur de l'Etablissement.

Votre droit d'accès à vos données personnelles

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies pendant votre consultation ou votre hospitalisation font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non (support papier) en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Afin de pouvoir assurer la continuité des soins, certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie...). Vous avez un droit d'accès aux informations administratives vous concernant. Vous pouvez les vérifier et si nécessaire les rectifier en adressant votre demande à l'accueil. Pour toute question relative à la protection des données, contactez le Délégué à la Protection de Données de l'établissement : pscdpo@stcome.com.

Personne de Confiance

Lors de votre préadmission, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance. Elle peut être votre conjoint, un enfant, un parent, un voisin, un(e) ami(e)... et vous pouvez la changer à tout moment.

Après vous, c'est la personne avec laquelle les médecins et le personnel auront le plus de contact. C'est également elle qui sera consultée au cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté.

Elle peut aussi vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Personne à Prévenir

La personne à prévenir est une personne disponible et facilement joignable en cas de besoin (logistique). Elle ne recevra aucune information médicale vous concernant.

La personne à prévenir peut être la personne de confiance. Dans un souci de respect du secret médical, nous ne pouvons donner des nouvelles aux familles par téléphone.



... ET VOS DEVOIRS

Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Interdiction de fumer et de vapoter

Il est strictement interdit de fumer au sein de l'Etablissement, conformément à la réglementation (Décret 2006-1386 du 16/11/2006). La cigarette électronique est également interdite.

Respect du droit à l'image

La prise d'images (photo ou vidéo) de professionnels, patients, proches ou visiteurs ainsi que leur diffusion, sans leur autorisation, est interdite (art. 226-1 du code pénal).

Hygiène

80% des microbes se transmettent par les mains. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans votre chambre et dans tous les lieux communs. Nous vous recommandons de réaliser régulièrement l'hygiène des mains.

Par mesure d'hygiène, la présence de plantes et de fleurs est interdite dans votre chambre. Les animaux ne peuvent être acceptés dans l'Etablissement hormis des « chiens guides ».

Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Polyclinique Saint Côme. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos accompagnants, de bien vouloir le respecter.

Laïcité

La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte atteinte ni à la loi, ni à la qualité des soins, ni à la tranquillité des autres hospitalisés, ni au fonctionnement du service. Par conséquent, aucune transgression à caractère religieux ne sera acceptée au sein de l'établissement.



SERVICES PROPOSÉS

Chambre particulière

Vous pouvez demander une chambre particulière* dont les tarifs vous sont communiqués dans cette pochette. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à votre attente. L'attribution des chambres particulières est tributaire des disponibilités de places.

* Veuillez-vous renseigner auprès de votre mutuelle pour les remboursements de chambre particulière.

Repas

Une carte hôtelière permet de choisir tous vos menus. Les repas (petit déjeuner, déjeuner, dîner) et collations (goûter et collation du soir) sont servis en chambre. Si vous avez un régime particulier, une diététicienne pourra à votre demande vous rencontrer pour établir ensemble les menus adaptés.

Tout apport de nourriture est soumis à conditions. Renseignez-vous auprès du Responsable du service.

Accompagnants

Vous avez la possibilité de bénéficier de plateaux et de lits accompagnants (prestations payantes).

La réservation des repas se fait obligatoirement sur www.hospicado.com.

Ces derniers doivent être commandés avant 10h pour le repas du midi et avant 15h30 pour le dîner et le petit déjeuner du lendemain.

Pour les lits accompagnants, nous vous invitons à le mentionner lors de votre préadmission et à vous rapprocher de l'équipe dès le début de votre hospitalisation.

Pour des raisons d'intimité, les lits accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double.

Visites

Les horaires de visite sont fixés de 12h à 20h dans les services de soins, et de 15h à 17h puis 19h à 20h en Soins intensifs. Il est demandé de limiter le nombre de visiteurs présents en même temps dans la chambre. Si vous refusez certaines visites, veuillez informer le Responsable du service de soins et l'accueil.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services de soins.

Espace Boutique

Une boutique est à votre disposition dans le hall d'accueil. Vous y trouverez des produits variés (journaux, sandwichs, boissons, confiseries, objets de toilette...) Elle est ouverte tous les jours : horaires consultables à l'accueil de la boutique.

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides se trouvent également dans le hall.

Téléphone, Télévision, Wifi

Toutes les chambres sont pourvues de téléphone fixe, de télévisions et d'accès wifi. Si vous souhaitez bénéficier de ces prestations, adressez-vous à l'Espace Boutique qui vous renseignera ou rendez-vous sur www.hospicado.com.

A noter : si vous prenez la prestation «chambre particulière», la télévision, le wifi et l'ouverture de la ligne téléphonique sont compris.

Hospicado

Grâce à ce service, des cadeaux peuvent être remis en mains propres aux proches hospitalisés.

Renseignement et commande sur : www.hospicado.com.

Les équipes de la Polyclinique s'impliquent au quotidien pour vous accueillir dans les meilleures conditions. Chaque intervenant est identifiable grâce à son badge qui précise son nom et sa fonction.



AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

Accueil des personnes en situation de Handicap

La Polyclinique travaille en partenariat avec plusieurs associations telles que l'UNAPEI 60 afin d'améliorer au quotidien l'accueil des personnes en situation de handicap. Elle s'engage notamment à rendre ses locaux accessibles et à vous apporter un accueil personnalisé.

Une liste de bénévoles et professionnels parlant une langue étrangère et le langage des signes est tenue à jour par l'Etablissement. En cas de besoin, n'hésitez pas à solliciter le personnel.

Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)

La Polyclinique Saint Côme est fortement impliquée dans la mise en œuvre de programmes d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) et propose 3 programmes validés par l'Agence Régionale de Santé :

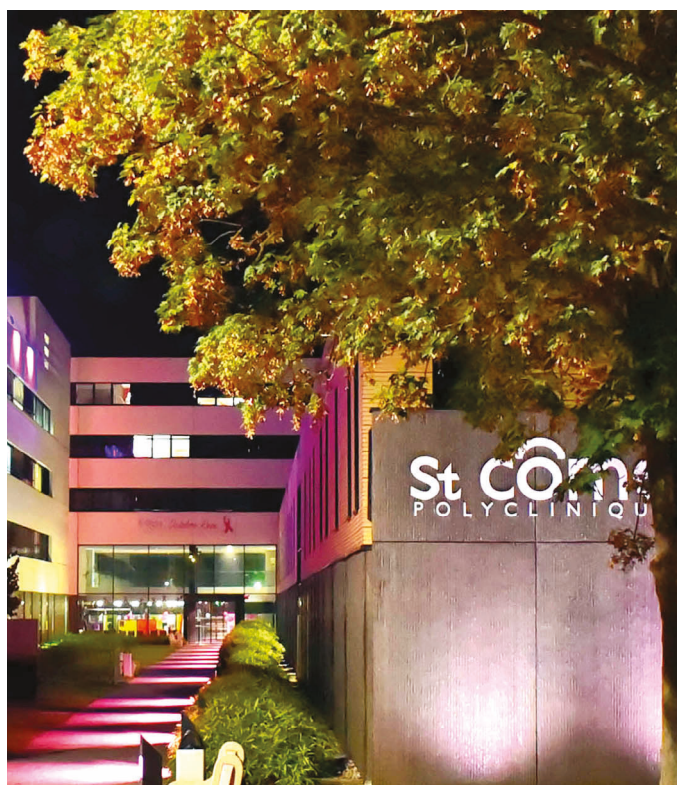
- Programme ENSEMBLE - lié au cancer du sein.
- Programme CHRYSALIDE - lié à la chirurgie de l'obésité.
- Programme RENALIENS - lié à l'insuffisance rénale.

Service Social

Consultations du lundi au vendredi. Prise de rendez-vous au 03.44.92.43.36.

Cultes

Le respect de la liberté de conscience des patients constitue une règle fondamentale. Elle implique également des devoirs. Un lieu de recueillement multi-cultes ainsi qu'une chapelle sont à votre disposition au niveau -1 du bâtiment. Un représentant du culte de votre choix peut passer à votre demande dans chaque service. Se renseigner auprès de l'équipe soignante.



MES PRINCIPAUX RENDEZ-VOUS

Consultation d'anesthésie le : _____ / _____ / _____ à _____ heures _____
Par le Docteur : _____

Tél. Secrétariat anesthésie : 03.44.92.44.29

Consultation infirmières RAAC¹ le : _____ / _____ / _____ à _____ heures _____
(si prescrit par le chirurgien)

Tél. Infirmières RAAC : 03.64.21.81.87

PRÉPARER MON ADMISSION

Intervention le : _____ / _____ / _____
Par le Docteur : _____

Hospitalisation à partir du : _____ / _____ / _____

Rendez-vous  de préadmission, le : _____ / _____ / _____

↓

Votre PRÉADMISSION est à faire dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation et au plus tard une semaine avant votre hospitalisation. Rendez-vous directement à l'accueil de la Polyclinique en évitant les horaires d'affluence.

Pour éviter une attente prolongée, vous avez également la possibilité de :

- Faire votre préadmission par courrier en retirant un kit au niveau de l'accueil de l'établissement ou
- Prendre rendez-vous en ligne sur **Doctolib** : En tapant « Pré admission – Polyclinique Saint Côme » ou en scannant le QR code ci-contre



INFORMATIONS POUR MUTUELLES

N° DMT : 181 (chirurgie) | 174 (médecine)

N° FINESS : 600 100 754

Adresse spécifique pour la transmission des prises en charge :

info.mutuelle.stcome@stcome.com

- Si vous n'avez pas de couverture sociale, un devis sera établi pour paiement à la préadmission.
- Si vos droits ne sont pas à jour, une avance de 1 000 € vous sera exigée à la préadmission.

MON ARRIVÉE

Lors de votre rendez-vous avec votre praticien ou, au plus tard, quelques jours avant votre hospitalisation, vous serez informé du lieu où vous allez être accueilli.

Voici nos principaux lieux d'accueil et le meilleur moyen de vous y rendre.

Service « Entrée J0 (J zéro) » :

Entrée 1 | Polyclinique Saint Côme | Parking P1 | 1er étage | Depuis le hall d'accueil principal suivre les **flèches bleues** ➡

Service Cocoon et Soins Externes 2 (Maison Médicale 2) :

Accès principal | Entrée 2 via la rue du Gal Weygand | Parking P2 | Porte B | 1er étage

Accès secondaire | Entrée 1 | Parking P1 | Depuis le hall d'accueil principal suivre les **flèches jaunes** ➡

Soins Externes 1 :

Entrée 1 | Polyclinique Saint Côme | Parking P1 | 1er étage | Depuis le hall d'accueil principal suivre les **flèches vertes** ➡

Nos parkings sont gratuits 1h00 - Consulter notre plan d'accès au dos de cette pochette.

Plan d'accès



st côme
POLYCLINIQUE

7 RUE JEAN-JACQUES BERNARD
BP 70409 - 60204 COMPIÈGNE cedex

03.44.92.43.43 (Accueil)

03.44.92.43.81 (Urgences)

www.stcome.com

Fax : 03.44.92.45.91

E-mail : polyclinique.saint.come@stcome.com

Depuis l'Autoroute A1 :

Sortie 9 : Compiègne Sud

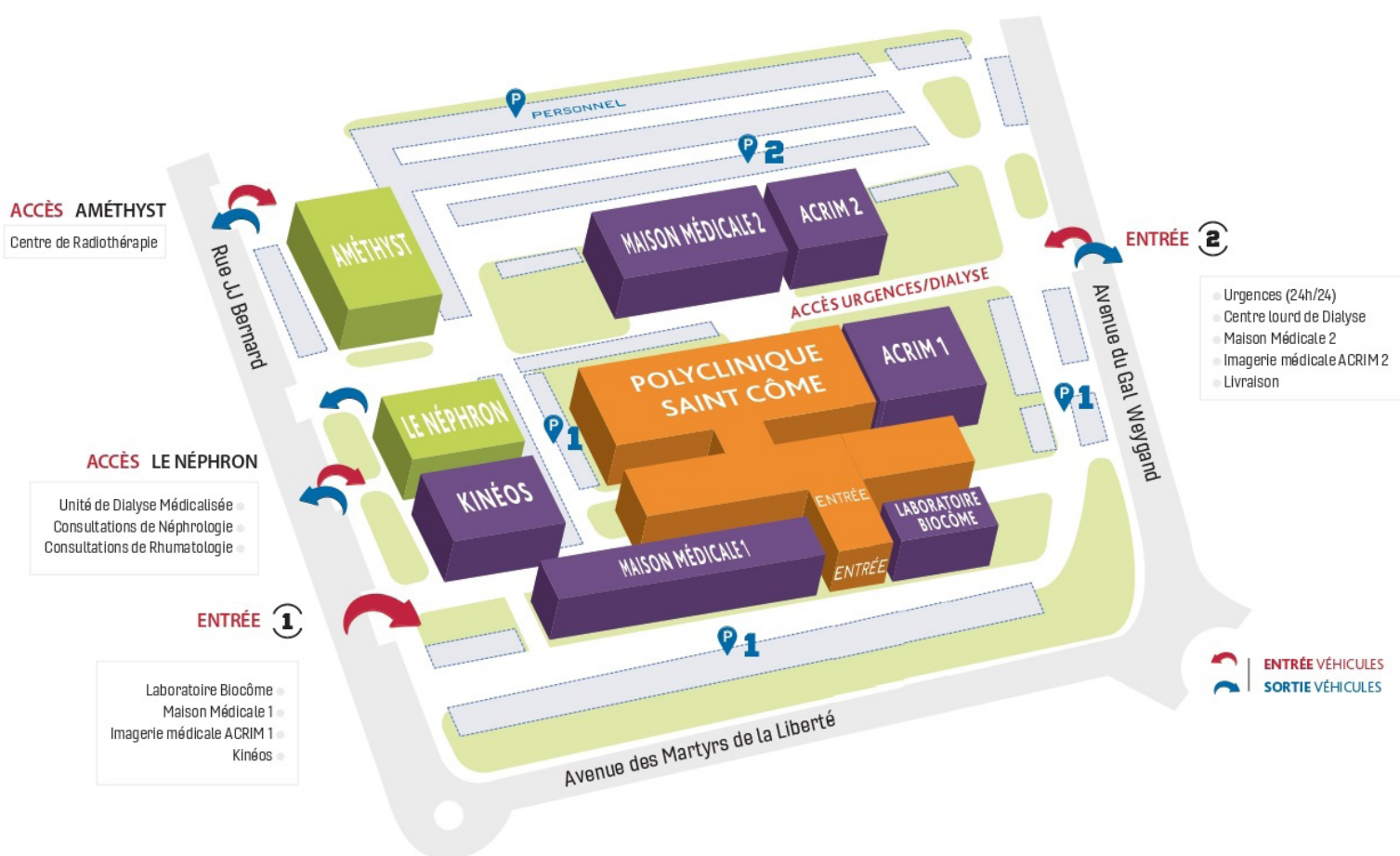
En transport en commun :

Bus (gratuits) :

Ligne n°1 : arrêt « Picardie »

Ligne n°2 : arrêts « Gal Weygand » ou « Robida »

Ligne n°5 : arrêt « Saint Côme – Mémorial »



Parking **gratuit** pendant **1h00**. Les bornes de paiement sont situées dans les halls des Maisons Médicales 1 et 2.

Le parking est entièrement gratuit pour toutes personnes en situation de handicap sur présentation de la carte d'invalidité à l'Espace Boutique.