CLINIQUE
SAINT-YVES

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Accéder au livret
via ce QR Code

FEHAP
Santé Social - Privé Solidaire

La Clinique Saint-Yves est adhérente de la FEHAP, fédération de référence du secteur privé solidaire en santé.

Clinique
Saint-Yves
Rennes (35)

www.clinique-styves.fr
02.99.26.26.00
contact@clinique-styves.fr

SOMMAIRE

LA CLINIQUE ..... page 2

HISTORIQUE ..... page 3

NOS VALEURS ..... page 3

LES SPÉCIFICITÉS DE NOTRE CLINIQUE ..... page 4

LA CLINIQUE AUJOURD'HUI ..... page 4

NOS PRISES EN CHARGE EN RÉADAPTATION CARDIO-VASCULAIRE ..... page 5

NOS PRISES EN CHARGE EN RÉADAPTATION DIGESTIVE ET NUTRITIONNELLE ..... page 6

- Réadaptation Digestive et Nutritionnelle ..... page 6
- Prise en charge de l'anorexie ..... page 6
- Prise en charge de la surcharge pondérale ..... page 7
- Prise en charge de la surcharge pondérale avec troubles du comportement alimentaire ..... page 7
- Prise en charge des troubles de la déglutition ..... page 8
- Prise en charge de l'insuffisance intestinale ..... page 8
- Gastrectomie, DPC et Gastro-Entéro-Anastomoses ..... page 8

LES MODALITÉS DE VOTRE SÉJOUR ..... page 9

- Votre entrée ..... page 9
- Votre prise en charge dans le service ..... page 10
- Votre sortie ..... page 10
- Les services à votre disposition ..... page 11

VOS DROITS ..... page 12

VIVRE ENSEMBLE ..... page 15

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS ..... page 16

LES TARIFS ..... page 18

LES ÉQUIPES À VOS CÔTÉS ..... page 19

BIENVENUE À LA CLINIQUE SAINT-YVES

L'ensemble des professionnels vous souhaite la bienvenue à la Clinique Saint-Yves, établissement privé solidaire, porté par la Communauté des Augustines, membre de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP).

La Clinique Saint-Yves mobilise toutes les compétences professionnelles et techniques nécessaires pour mener à bien sa mission de soins :

- Réadaptation Digestive et Nutritionnelle - Médecine
- Réadaptation Cardio-vasculaire

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour en vous apportant toutes les informations utiles sur son déroulement. Pour compléter ou expliquer son contenu, les personnels, sont à votre entière disposition.

Les médecins, les personnels soignants, techniques et administratifs mettront tout en œuvre pour que votre séjour contribue efficacement au rétablissement de votre santé.

Un questionnaire de sortie est à votre disposition pour recueillir vos impressions, vos critiques et vos encouragements, afin d'alimenter notre démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. Vous en trouverez un exemplaire à la fin de ce livret. Pour nous permettre d'orienter efficacement nos efforts, il est important de recueillir votre avis.

La Direction Générale

HISTORIQUE

1348
Fondation de la Maison Dieu Saint-Yves sur les quais de la Vilaine par la famille Le Bouteiller.

1644
Six religieuses Augustines hospitalières de Dieppe arrivent à Rennes pour prendre la direction de la Maison Dieu Saint-Yves.

1858
L'Hôpital Saint-Yves est transféré rue de la Cochardière.

1896
Les Sœurs Augustines décident de créer un hôpital chirurgico-médical dans le quartier de Saint-Hélier : la Clinique Saint-Yves actuelle.

1979
Transformation en établissement à but non lucratif PSPH. Soins de suite spécialisés en Réadaptation digestive et Nutritionnelle, hospitalisation en lits de médecine, convalescence médicalisée.

1995
Conversion des 35 lits de Convalescence en 35 lits de Réadaptation Cardio-Vasculaire.

2003
Depuis le 1er janvier 2003, l'association « Œuvres des Augustines de Saint-Yves » assure la gestion de la Clinique.

2005
Augmentation des capacités d'accueil en Réadaptation Cardio-Vasculaire par la création de 20 places d'hospitalisation de jour, en plus des 35 lits existants.

2010
Ouverture d'une unité de 12 lits spécialisée dans la prise en charge de l'anorexie mentale.

2015
Augmentation de la capacité d'accueil en Réadaptation Digestive et Nutritionnelle par la création de 3 places en hospitalisation de jour.

2019/2021
Augmentation de la capacité d'accueil en Réadaptation Cardio-vasculaire par la création de 10 places en hospitalisation de jour.

2020
Développement de la prise en charge de patients ayant des Troubles du Comportement Alimentaire.

2022
Augmentation de la capacité d'accueil en hôpital de jour de Réadaptation Digestive et Nutritionnelle par la création de 2 places spécialisées dans la prise en charge de l'anorexie mentale.

2025
Extension du plateau technique avec l'ouverture d'un bâtiment de plus de 400 m² avec des salles de rééducation, des box individuels...

NOS VALEURS

Fondée par la Congrégation des Sœurs Augustines, la Clinique Saint-Yves s'appuie sur une histoire séculaire marquée par l'hospitalité et la bienveillance. Établissement privé à but non lucratif, les valeurs humaines et le respect de chacun sont au cœur de notre mission.

Des valeurs qui guident nos actions :

- **Une gestion responsable et désintéressée, entièrement dédiée à la santé des patients.**
- **Un management bienveillant dans une philosophie logique de « Take care » : Prendre soin des patients et du personnel**
- **Un respect profond des personnes, qu'il s'agisse des patients, des proches ou des professionnels.**
- **Une adaptation constante aux besoins de santé, en collaboration avec les autorités sanitaires.**

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site de la clinique : www.clinique-styves.fr/la-clinique/valeurs/

LES SPÉCIFICITÉS DE NOTRE CLINIQUE

Un environnement agréable en plein centre-ville de Rennes

Nous vous recevons dans un environnement calme et reposant, muni d'équipements modernes, adaptés et de grands espaces extérieurs, dont un parc arboré, mis à votre disposition.

Un séjour en toute sécurité

Après avis médical, les patients admis pour une réadaptation cardio-vasculaire peuvent être équipés d'un dispositif de télémétrie associé à un système de géolocalisation. Ainsi, ces patients peuvent se promener en toute liberté et en toute sécurité dans l'enceinte de l'établissement et ses extérieurs.

Une équipe pluridisciplinaire à l'écoute des patients

Nous accompagnons nos patients tout au long de leur séjour grâce à des équipes spécialisées dans les différents domaines de la réadaptation digestive et nutritionnelle et de la réadaptation cardio-vasculaire.

Des ateliers cuisine et une restauration de qualité

Grâce aux compétences de nos équipes et à une cuisine interne, nous organisons des ateliers participatifs, démonstratifs, diététiques et proposons des repas équilibrés.

Un plateau technique adapté

Nous disposons d'un nouveau plateau technique de 1200 m² composé de salles d'ergométrie (vélos), de gymnastique, de travail segmentaire (renforcement musculaire).

Lieu de Santé Sans Tabac

La clinique s'inscrit dans une démarche Lieu de Santé Sans Tabac (LSST) afin de garantir un environnement sain pour tous. Si vous souhaitez de l'aide pour réduire ou arrêter de fumer, n'hésitez pas à solliciter nos professionnels.

LA CLINIQUE AUJOURD'HUI

La Clinique Saint-Yves est un établissement de santé privé solidaire, reconnu Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Elle accueille chaque année plus de 2 500 patients en réadaptation cardio-vasculaire, digestive et nutritionnelle.

Le service de réadaptation cardio-vasculaire prend en charge des patients après une maladie cardiaque ou une intervention, avec pour objectif de favoriser le retour à une vie quotidienne la plus autonome possible.

Le service de réadaptation digestive et nutritionnelle accompagne les patients à la suite d'interventions digestives, de traitements ou dans le cadre de troubles nutritionnels. Des consultations spécialisées y sont également proposées.

Les médecins de l'établissement assurent des formations des professionnels de santé à l'extérieur et contribuent à la recherche à travers des publications.

NOS PRISES EN CHARGE
EN RÉADAPTATION CARDIO-VASCULAIRE

35 lits
d'hospitalisation complète

30 places
d'hospitalisation de jour

RÉADAPTATION CARDIO-VASCULAIRE

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

L'enjeu est de limiter le retentissement des maladies cardiovasculaires, de réduire les récidives et la mortalité en adoptant un mode de vie actif et en corrigeant les facteurs de risque. Il s'agit d'un programme médicalement supervisé proposé par une équipe multidisciplinaire et qui nécessite la participation active du patient à toutes les étapes de sa réalisation.

Les objectifs sont :

- d'améliorer les performances physiques et le bien-être psychologique des patients
- de lutter contre les facteurs de risque cardiovasculaire
- de développer une éducation à la santé
- de permettre une réinsertion professionnelle précoce et une reprise rapide de la confiance en soi.

Pour qui ?

La réadaptation est recommandée pour la plupart des malades cardiaques. Les indications principales sont :

- la maladie coronaire : suite d'infarctus, angor stable avec ou sans angioplastie
- l'insuffisance cardiaque chronique stable
- les suites de chirurgie cardiaque : pontage coronaire, chirurgie valvulaire, correction de malformation congénitale, greffe cardiaque, assistance circulatoire
- l'artériopathie des membres inférieurs, opérée ou non
- la prise en charge des facteurs de risque : obésité, diabète, HTA, sevrage tabac, sédentarité etc.
- la préparation à une intervention de chirurgie cardiaque (préopératoire).

Comment ?

Le projet de soins personnalisé permet à chaque patient une meilleure récupération et réduit le risque d'aggravation ou de récidives futures. Il comprend habituellement :

- une évaluation et un suivi médical : évaluation initiale du mode de vie et des projets du patient, de ses capacités physiques, limites et facteurs de risque, suivi médical périodique tout au long du séjour
- un programme d'activités physiques adaptées : exercices destinés à améliorer la condition cardiovasculaire et musculaire
- des informations sur les modes de vie : conseils diététiques, aide au sevrage tabagique, etc.
- des ateliers d'éducation pour comprendre la maladie, mieux connaître les symptômes, bien réagir en cas de problème, être en mesure de connaître les facteurs de risque et gérer correctement les médicaments.

Une évaluation médicale est faite le jour de l'admission ou au plus tard le lendemain. Les objectifs sont alors définis entre le patient et le médecin.

L'accomplissement de ce projet se fait par l'intermédiaire :

- d'une équipe pluridisciplinaire comprenant : médecins cardiologues et une équipe paramédicale formée à l'éducation thérapeutique (infirmiers, enseignants en activités physiques adaptées, kinésithérapeutes, psychologues, diététiciens, tabacologues, assistantes sociales)
- d'un plateau technique adapté : salle d'échographie, salles d'épreuve d'effort, gymnase, salle de réadaptation par ergocycles et tapis de marche, salle de musculation, surveillance par télémétrie, salles dédiées aux ateliers d'éducation thérapeutique.

Les modalités de séjour

- Le séjour peut se dérouler en hospitalisation complète ou en hôpital de jour. Le choix de l'hospitalisation complète ou de jour dépend de l'état de santé du patient (sévérité de la maladie cardiaque, nécessité d'une surveillance particulière comme les patients sous assistance circulatoire, surveillance télémétrique, les greffés cardiaques, insuffisance cardiaque sévère…). Cela dépend aussi du souhait du patient, de son lieu de vie et de son moyen de locomotion.
- En hospitalisation de jour, le patient se rend à la clinique par ses propres moyens (véhicule personnel, transports en commun…). La prise en charge du transport par l'Assurance Maladie étant soumise à conditions notamment pour les prises en charge en ambulatoire.
- Le séjour peut aussi débuter en hospitalisation complète et continuer en hôpital de jour selon l'état de santé, le lieu de vie et le souhait du patient.

NOS PRISES EN CHARGE EN RÉADAPTATION DIGESTIVE ET NUTRITIONNELLE

77 lits d'hospitalisation complète

10 places d'hospitalisation de jour

RÉADAPTATION DIGESTIVE ET NUTRITIONNELLE

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

La Haute Autorité de Santé définit la dénutrition comme « l'état d'un organisme en déséquilibre nutritionnel ». Ce déséquilibre peut être dû à un déficit d'apport isolé, une augmentation des dépenses ou des pertes ou encore une association d'un déficit d'apport avec une augmentation des dépenses ou des pertes. Le déséquilibre inhérent à la dénutrition conduit à des effets délétères sur le corps associés à une aggravation du pronostic des maladies.

Pour qui ?

Les services de médecine et de soins médicaux et de réadaptation digestive et nutritionnelle accueillent des patients dans les suites immédiates ou distantes des chirurgies digestives ou ORL pour corriger leur état nutritionnel.

Comment ?

- La prise en charge diagnostique et thérapeutique de ces patients nécessite une expertise clinique et nutritionnelle multidisciplinaire.
- L'alimentation sera adaptée aux besoins et aux compétences digestives : orale, entérale et/ou parentérale.
- Tout comme les autres soins requis (aide dans les actes de la vie quotidienne, pansements, etc.) le programme de reconditionnement physique est adapté et personnalisé.
- Un sevrage tabagique peut également être proposé.
- Admission à la suite d'une chirurgie sur orientation du chirurgien ou suite à une consultation externe réalisée par l'un de nos médecins.

Durée du séjour

De quelques jours à 3 semaines en moyenne.

L'équipe

Médecins, infirmiers, aides-soignants, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychologue, assistant social.

PRISE EN CHARGE DE L'ANOREXIE

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

- Soigner l'anorexie mentale requiert du temps et des compétences spécifiques multiples traitant le corps et le psychisme.
- L'hospitalisation complète à la clinique Saint-Yves le permet.
- L'hospitalisation de jour permet un temps de transition entre l'hospitalisation complète et le domicile, en maintenant des soins spécifiques.

Pour qui ?

Pour les patient(e)s âgé(e)s d'au moins 18 ans, souffrant d'un trouble du comportement alimentaire, associé à une dénutrition sévère, n'ayant pu évoluer favorablement malgré un suivi ambulatoire pluridisciplinaire adapté.

- Ces patient(e)s requièrent un renforcement des soins et de leur spécificité dans un cadre sécurisant.

Comment ?

- Orientation des patient(e)s par des médecins de ville ou des équipes d'autres établissements.
- Consultation médicale préalable.

Travail pluridisciplinaire en lien avec les équipes d'amont et d'aval, qui permet de coordonner et d'adapter les soins des différents professionnels.

Les soins médicaux sont à orientation nutritionnelle et sont associés à :

- des soins psychiques, pouvant mettre en lien l'entourage
- des soins à médiation corporelle
- des soins à médiation artistique
- un suivi social
- une scolarité adaptée.

Les venues en hôpital de jour sont programmées à la fin d'un séjour en hospitalisation complète.

Durée du séjour

Elle est adaptée au cas par cas. Elle peut être de plusieurs jours à quelques semaines.

L'équipe

Médecins nutritionnistes, psychiatres, psychologues, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, art-thérapeute, psychomotricien, infirmiers, aides-soignants, assistant social.

NOS PRISES EN CHARGE EN RÉADAPTATION DIGESTIVE ET NUTRITIONNELLE

PRISE EN CHARGE DE LA SURCHARGE PONDÉRALE

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

Pour un rééquilibrage alimentaire et traiter les troubles du comportement alimentaire.

Pour qui ?

Pour les patient(e)s en surcharge pondérale (IMC supérieur à 30).

Comment ?

- Prise en charge diététique (entretiens individuels, ateliers collectifs, cours de cuisine)
- Encouragement à l'activité physique (évaluation initiale par un kinésithérapeute et un enseignant en Activités Physiques Adaptées, soins individuels de kinésithérapie, séances collectives d'activités incluant deux séances de balnéothérapie)
- Prise en charge médicale avec évaluation de la dépense énergétique de repos par calorimétrie et analyse de la composition corporelle par une impédancemétrie, bilan biologique évaluant les facteurs de risques
- Prise en charge psychologique avec groupe de paroles hebdomadaire animé par un psychologue et possibilité d'entretiens individuels avec un psychologue
- Proposition de suivi personnalisé par consultation médicale ou hospitalisation de jour ou hospitalisation d'une semaine à distance du séjour.

Durée du séjour (en hospitalisation complète)

Programme d'éducation thérapeutique se déroulant sur 3 semaines.

Quand ? (en hospitalisation de jour)

4 fois dans l'année après une hospitalisation complète.

L'équipe

Médecins, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, enseignants en activités physiques adaptées, psychologues, infirmiers, aides-soignants.

PRISE EN CHARGE DE LA SURCHARGE PONDÉRALE AVEC TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

Pour une régulation du comportement alimentaire, amélioration de l'estime de soi, amélioration de la qualité de vie et pour tendre vers un mieux-être corporel.

Pour qui ?

Pour les patient(e)s en surcharge pondérale souffrant de troubles du comportement alimentaire (alimentation émotionnelle, hyperphagie boulimique, hyperphagie prandiale, addictions alimentaires…).

Comment ?

- Identification des facteurs de genèse dans le développement des troubles alimentaires
- Propositions d'explorations sensorielles et motrices, dans le but de développer la conscience du corps, de favoriser l'expression et la connaissance de soi
- Prise en charge de la restriction cognitive et travail sur les croyances alimentaires
- Travail sur les sensations alimentaires et le goût, avec dégustations alimentaires en pleine conscience
- Échange autour de la place des prises alimentaires de réconfort
- Ateliers psychothérapeutiques autour des comportements alimentaires en lien avec la régulation émotionnelle, l'estime de soi, etc.
- Alternance d'accompagnements individuels et collectifs.

Durée du séjour (en hospitalisation complète)

De 3 à 6 semaines.

Quand ? (en hospitalisation de jour)

- Une fois tous les 15 jours à la demi-journée après une hospitalisation complète
- 4 venues au total, avec une venue tous les 15 jours.

L'équipe

Diététiciens formés en comportement alimentaire, psychologues cliniciens, psychomotricien.

RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE EN ONCOLOGIE

Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

Les traitements oncologiques peuvent entraîner des conséquences importantes sur l'état nutritionnel et physique des patients : perte ou prise de poids, diminution de la masse musculaire, fatigue, déconditionnement physique mais également difficultés psychologiques. Le programme vise une prise en charge globale, personnalisée et pluridisciplinaire permettant de prévenir ou limiter ces conséquences et de favoriser la récupération des capacités physiques, nutritionnelles et psychologiques.

Pour qui ?

Patients atteints d'un cancer, pendant ou après les traitements, nécessitant un accompagnement en matière de nutrition, d'activité physique adaptée et/ou de soutien psychologique et psychomoteur.

Comment ?

Le parcours est construit en fonction des besoins, des capacités et des objectifs de chaque patient. Il associe ainsi :

- Activité physique adaptée, individualisée selon les capacités et l'état de santé ;
- Accompagnement diététique et nutritionnel, afin de prévenir ou corriger les déséquilibres nutritionnels
- Accompagnement psychologique, notamment autour du vécu de la maladie, du diagnostic, des traitements, des relations avec l'entourage et de la peur de la récidive ;
- Accompagnement psychomoteur, autour de la réappropriation du corps et des sensations corporelles.

Quand ?

Cycle de 4 semaines, à raison de 2 demi-journées par semaine, les lundis et jeudis après-midi. Le programme peut être renouvelé en fonction des besoins et de l'évolution de la situation du patient.

Une équipe pluridisciplinaire

Médecin, diététicien, psychologue, psychomotricienne et enseignant en activité physique adaptée. Cette approche pluridisciplinaire permet de prendre en compte les différentes dimensions de la maladie et de ses conséquences, afin de proposer un accompagnement adapté à chaque patient.

NOS PRISES EN CHARGE
EN RÉADAPTATION DIGESTIVE ET NUTRITIONNELLE

PRISE EN CHARGE DES TROUBLES DE LA DÉGLUTITION

Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

Afin de sécuriser les prises alimentaires. Traiter et/ou empêcher la dénutrition.

Pour qui ?

Pour les patient(e)s ayant des troubles de la déglutition, en complément d'une prise en charge orthophonique, ORL et/ou neurologique.

Comment ?

- Un diagnostic nutritionnel suivi d'un bilan orthodiététique : essais de mets alimentaires selon les capacités de déglutition et directement en lien avec la cuisine de l'établissement (textures, goûts, quantités). Essais réalisés sous couvert d'une surveillance médicale (matériel d'aspiration)
- Évaluation des possibilités d'adéquation des prises orales aux besoins en calories et protéines
- Remise d'un plan personnalisé alimentaire au patient et à l'aidant si présent (enrichissement, recettes, postures, techniques de déglutition, types de mets…)
- Orientation vers une nutrition artificielle en cas de besoin (sonde nasogastrique, gastrostomie d'alimentation posée par nos soins).

Quand ?

Une fois par semaine à la demi-journée.

L'équipe

Médecins nutritionnistes, orthophoniste et diététiciens.

PRISE EN CHARGE DE L'INSUFFISANCE INTESTINALE

Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

- L'insuffisance intestinale a des répercussions nutritionnelles importantes qui nécessitent que le patient comprenne sa nouvelle anatomie digestive, ses conséquences, les éléments de surveillance quotidiens pour adapter son mode de vie et ainsi maintenir son état de santé.
- Cette insuffisance intestinale peut nécessiter une Nutrition Parentérale A Domicile pour laquelle la Clinique Saint-Yves est habilitée en qualité de « Centre expert en Nutrition parentérale à domicile » depuis 2016.

Pour qui ?

La clinique Saint-Yves propose une prise en charge ambulatoire des patients souffrant d'insuffisance intestinale (syndrome de grêle court, troubles de la motricité digestive, prise en charge des fistules entéro-cutanées ou stomies à haut débit, technique de réinstillation du chyme…).

Comment ?

Cet accompagnement hautement spécialisé proposé par nos professionnels permet aux patients concernés de retrouver une couverture nutritionnelle personnalisée et une qualité de vie la plus confortable possible à domicile.

Quand ?

Deux fois par semaine.

L'équipe

Médecins, diététiciens et infirmiers.

GASTRECTOMIE, DPC ET GASTRO-ENTÉRO-ANASTOMOSES

Hospitalisation de jour

Pourquoi ?

- Les chirurgies avec gastro-entéro-anastomose génèrent un bouleversement de l'anatomie digestive et par conséquent des perturbations majeures de la physiologie digestive.
- Les conséquences nutritionnelles (dénutrition, carences) et digestives (diarrhées, maldigestion et pullulation bactérienne) peuvent engendrer des altérations de l'état de santé et un impact sur la vie familiale, professionnelle et sociale.

Pour qui ?

Suites d'une gastrectomie totale ou partielle ; duodéno-pancréatectomie céphalique ou totale ; autres gastro-entéro-anastomoses.

Comment ?

- Prise en charge pluridisciplinaire individuelle initiale pour identifier les difficultés et besoins du patient.
- Programme d'éducation thérapeutique après bilan éducatif.
- Participation à des ateliers collectifs thématiques pour comprendre sa nouvelle anatomie et les conséquences.

Ateliers proposés :

- Anatomie et physiologie
- Graisses et repas principaux
- Graisses et collations
- Troubles digestifs
- Choix des laitages
- Hydratation
- Médicaments
- Jeux éducatifs
- Évaluation complète

Quand ?

Deux fois par semaine en demi-journées ; les mardis après-midi et vendredi matin.

L'équipe

Médecins nutritionnistes, diététiciens et infirmiers.

LES MODALITÉS DE VOTRE SÉJOUR

VOTRE ENTRÉE

Formalités d'admission

Merci de vous présenter au bureau des entrées et sorties de la Clinique 30 minutes avant l'heure de votre convocation (sauf si l'heure de votre convocation tient compte de cette information). L'hôtesse constituera avec vous votre dossier administratif. Nous vous demandons de vous munir des éléments suivants :

- Carte d'identité (ou Passeport ou Titre de séjour)
- Carte Vitale
- Carte de Mutuelle ou d'Assurance complémentaire

Prévoyez votre chéquier ou un peu d'espèces pour les cautions ou prestations restant à votre charge (voir tarif page 18).
Votre situation a changé ? Merci de le signaler au bureau des entrées ou au secrétariat médical.

Prise en charge financière

Certains frais, comme le forfait journalier, le ticket modérateur, le supplément pour chambre particulière, peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou assurance complémentaire après acceptation de celle-ci. Les tarifs journaliers des prestations en vigueur arrêtés par l'ARS sont affichés au bureau des entrées - Service facturation.
Votre hospitalisation est programmée ? Renseignez-vous auprès de votre organisme pour connaître le détail des prestations incluses dans votre contrat et, le cas échéant, des prestations pouvant rester à votre charge.
Dans le cadre de votre hospitalisation, les médecins de la clinique peuvent être amenés à vous prescrire des consultations ou examens réalisés à l'extérieur de la clinique. Dans ce cas uniquement, l'organisation des transports et la prise en charge financière seront assurées par la clinique.
Si vous avez des rendez-vous sans rapport avec votre séjour à la clinique, nous vous demandons de bien vouloir les annuler avant votre venue.
En cas d'empêchement, nous vous demandons de prévenir le secrétariat médical dans les meilleurs délais en indiquant le motif de votre annulation. La Clinique se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire.

Dépôt d'argent et de valeurs

Il est recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur ou de sommes d'argent importantes.
Certaines chambres de la clinique sont équipées de coffres individuels. Si votre chambre n'en dispose pas et que vous le souhaitez, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées et sorties (ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30) pour les déposer au coffre de la Clinique. L'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de vol (loi du 6 juillet 1992).

Liste du nécessaire à apporter

Merci de prévoir un nécessaire de toilette ainsi que linge de toilette et de nuit.

Dans le cadre d'un séjour pour surcharge pondérale ou anorexie, prévoyez une tenue de piscine (balnéothérapie) :

- Maillot de bain en matière élastique (pas de short)
- Bonnet de bain
- Chaussons de piscine (en silicone)
- Drap de bain
- Linge de toilette (serviettes…)

Dans le cadre d'un séjour en réadaptation cardio-vasculaire ou pour surcharge pondérale, prévoyez :

- Un classeur A5 ou porte-vue pour ranger les documents qui vous seront remis lors de votre séjour
- Des vêtements « respirants », une tenue d'activité physique confortable ou un survêtement ou un jogging,
- Chaussures de sport avec semelle épaisse pour amortir le contact avec le sol (type running),
- Un vêtement de pluie pour la marche en extérieur,
- Une grande et une petite serviette pour le sport (protection pour le tapis de gymnastique, en salle de rééducation, pour la sueur,…),
- Pour plus de confort, vous pouvez apporter un short de type cycliste (avec rembourrage aux fesses).

L'activité de balnéothérapie sera planifiée uniquement après accord médical. Il est possible que votre médecin référent ne vous en prescrive pas pendant votre séjour.

Des fontaines à eau sont à votre disposition dans les différents services de la Clinique. Pensez à apporter votre gourde personnelle !

Votre chambre

Un membre de l'équipe soignante vous accompagne à votre chambre après votre admission. Il vous explique le fonctionnement des équipements : sonnette, lit, télévision,… N'hésitez pas à demander des explications supplémentaires.

Votre traitement personnel

N'oubliez pas d'apporter vos ordonnances de médicaments les plus récentes et TOUS les médicaments que vous utilisez y compris ceux que vous prenez sans ordonnance.

En cas de relais de votre traitement personnel, les médecins de la Clinique pourront être amenés à substituer certains de vos médicaments par leurs équivalents.

Précisez dès votre arrivée si vous avez des allergies ou intolérances. Tout au long de votre séjour, assurez-vous que tous les médecins et infirmiers ont connaissance de votre traitement. N'hésitez pas à les solliciter pour mieux comprendre votre traitement.

En concertation avec le médecin qui assure votre suivi, les pharmaciens de l'établissement pourront remplacer vos médicaments habituels par leurs équivalents.

Votre dossier médical et vos résultats d'examens

Afin de garantir une meilleure continuité et coordination des soins, nous vous demandons d'apporter l'ensemble des résultats médicaux et prescriptions que vous avez en votre possession en lien avec le motif de votre hospitalisation à la Clinique :

- Les différentes prescriptions diététiques dont vous avez pu bénéficier par le passé,
- Vos résultats biologiques datant de moins de 6 mois,
- Le résultat de votre dernière épreuve d'effort cardiaque (si concerné).

VOTRE PRISE EN CHARGE DANS LE SERVICE

Au début de votre séjour, vous rencontrerez notamment le responsable de service, un diététicien et votre médecin référent. Vous serez suivi par les différentes équipes de la clinique. Si votre famille souhaite s'entretenir avec votre médecin référent, elle pourra avec votre accord, prendre rendez-vous auprès du secrétariat médical et/ou de l'infirmier du service.
Vous pouvez demander à rencontrer une psychologue et/ou une assistante sociale par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les repas

La Clinique dispose de son propre service de restauration. L'équipe de cuisiniers vous prépare des plateaux-repas personnalisés établis en collaboration avec votre diététicien selon vos goûts et vos besoins.

Les visites (hors contexte particulier)

Elles sont autorisées du lundi au dimanche de 13h à 20h.

Votre programme d'activité personnalisé est prioritaire. La présence de vos proches est pour vous d'un grand réconfort. Mais ils doivent cependant :

- Respecter les horaires de visite,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Quitter la chambre lors des soins,
- Éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois,
- Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,
- Ne pas apporter de nourriture, de médicaments, de fleurs en pot (éviter les fleurs coupées pour les patients sous perfusion)

La présence des enfants de moins de 10 ans, plus exposés aux risques de contagion, est interdite.
Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des entrées/sorties et au responsable de service).

Les permissions de sortie

Selon votre état de santé, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie certains week-ends sur autorisation médicale. La durée de l'absence ne doit pas dépasser 48h et vous devez effectuer votre demande auprès du responsable du service en milieu de semaine. Les transports lors de vos permissions de sortie sont à organiser par vos soins et ne peuvent prétendre à une prescription médicale de transport.

Parking

Le parking de la Clinique est à votre disposition pour vous et votre famille jusqu'à 20h (voir tarifs page 18). Cette aire de stationnement est placée sous contrôle d'accès permanent avec vidéosurveillance.
Veillez à ne rien laisser à bord de votre véhicule, la Clinique dégageant toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration (loi du 06/07/1992).
Des emplacements sont également réservés aux personnes à mobilité réduite.

VOTRE SORTIE

Formalités administratives

Préparez votre sortie auprès du bureau des entrées et des sorties. Les hôtesses vous indiqueront les frais restant à votre charge le cas échéant (frais d'hospitalisation, prestations hôtelières,...).
Les sorties sont effectuées à partir de 10h30.
L'équipe soignante vous remettra les documents médicaux nécessaires à la continuité de votre prise en charge. Sauf avis contraire de votre part, la lettre de liaison qui vous sera remise lors de votre sortie sera également adressée à votre médecin traitant ainsi qu'aux différents médecins que vous avez désignés.

Mon espace santé

L'établissement alimente automatiquement le dossier médical partagé intégré à « Mon espace santé » (lettre de liaison, ordonnance de sortie, compte-rendu, tous documents utiles à votre prise en soins...). Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son ouverture, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.
Retrouvez l'ensemble des informations sur www.monespacesante.fr.

Votre transport

Seul votre médecin référent est habilité à vous établir une prescription médicale de transport. Cette dernière sera réalisée uniquement s'il estime que votre état de santé et votre autonomie le nécessitent dans le respect du référentiel de prescription des transports (fixé par l'arrêté du 23 décembre 2006). Dans ce cas, vous pourrez bénéficier d'une prise en charge financière par l'assurance maladie.
En possession de la prescription médicale de transport, vous avez la possibilité de choisir la société de transport de votre choix. Dans le cas contraire, il vous appartient d'organiser votre départ avec votre famille, vos proches ou un service de transport privé à votre charge.

Votre retour à domicile

Pour accompagner la poursuite de votre prise en charge après votre hospitalisation, un espace dédié intitulé « Votre retour à domicile » est accessible sur le site internet de la clinique: www.clinique-styves.fr. Cet espace privé, protégé par un code d'accès, regroupe des ressources utiles pour vous aider au quotidien: recettes adaptées, conseils pratiques, vidéos pour poursuivre votre rééducation à domicile et documents pour mieux vivre avec votre maladie.
Les professionnels qui vous accompagnent (rééducateurs, diététiciens, etc.) vous remettront les codes d'accès correspondant à votre prise en charge. Ces accès peuvent varier selon votre parcours de soins.

LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Pour toutes prestations hôtelières supplémentaires, adressez-vous à l'accueil aux horaires d'ouverture. Les tarifs figurent page 18 de ce livret et sont affichés à l'accueil.

Le téléphone *

Ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre à votre demande auprès de l'accueil

Le courrier

Vous pouvez recevoir du courrier à la Clinique Saint-Yves. Vous avez la possibilité d'acheter des cartes postales et de les affranchir à l'accueil. Le départ du courrier se fait du lundi au vendredi à 15h30. La clinique ne réceptionne pas les colis. Cette disposition s'applique à l'ensemble des patients accueillis au sein de l'établissement.

La télévision *

Chaque chambre est équipée d'une télévision. Une caution vous sera demandée contre la remise de la télécommande.

Internet*

La clinique dispose d'un réseau Wifi.

Ce service est prévu pour de la consultation de messagerie, de réseaux sociaux et autres sites internet légaux. Il n'est pas prévu pour la lecture de vidéos en streaming, ni pour du téléchargement. La Clinique est tenue d'informer les autorités en cas d'usage illicite ou inapproprié d'internet et d'en dénoncer les auteurs.

La buanderie*

Une machine à laver et un sèche-linge sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la Clinique. Vous pouvez acheter les jetons ainsi que la lessive auprès de l'hôtesse d'accueil.

La chambre particulière

La Clinique dispose de chambres seules et de chambres à 2 lits.

Dans le cas où vous optez pour une chambre seule avec prestations hôtelières, les prestations de téléphone, télévision et internet sont gratuites (à l'exception du coût des communications téléphoniques).
Dans certains cas, selon le contrat que vous avez souscrit, votre mutuelle ou assurance complémentaire peut pendre en charge cette prestation. Renseignez-vous auprès de votre organisme pour en connaître les modalités (plafond, durée, secteur d'hospitalisation, exceptions,...). Le tarif de cette prestation est affiché à l'accueil et figure page 18 de ce livret.

Si vous avez souscrit cette option et que votre mutuelle en refuse la prise en charge, la facture sera à régler par vos soins au bureau des entrées et sorties de la clinique le jour de votre sortie.

Déjeuner avec vos proches*

Vos proches ont la possibilité de partager un déjeuner ou un dîner avec vous dans la limite de 1 personne par repas. L'inscription doit être faite la veille avant 19h auprès de l'hôtesse d'accueil qui vend les tickets repas.

Besoin d'un logement pour votre entourage ?

Centre d'accueil et d'hébergement « Les Ajoncs » au 02 99 31 46 91 ou par courrier: 10 Rue Gaston Tardif, 35000 RENNES

LES ACTIVITÉS DE DÉTENTES ET SOINS DU CORPS*

Bibliothèque

Une bibliothèque gérée par des bénévoles est à votre disposition au rez-de-chaussée de la Clinique. Le prêt de livres et de revues est gratuit. Elle est ouverte les mercredis et les vendredis de 14h30 à 17h.

Ces horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon la disponibilité des bénévoles. Pour les personnes ne pouvant se déplacer, les bénévoles se rendent dans les services le mercredi sur demande.

Une convention existe avec l'Association Valentin HAÜY pour le prêt de livres audio ou en braille.

Presse

Vous avez la possibilité de vous abonner au journal Ouest-France, selon le tarif en vigueur, auprès de l'hôtesse d'accueil. Le journal sera déposé quotidiennement dans votre chambre.

Jeux

Quelques jeux sont disponibles en prêt à l'accueil: billard, baby-foot, pétanque, palet, cartes, scrabble,... Vous pouvez en disposer gratuitement à la demande. Nous vous demandons de bien vouloir restituer le matériel complet et en bon état après utilisation.

Animations

Des animations ponctuelles sont proposées par des associations ou bénévoles. Reportez-vous à l'affichage dans le hall d'entrée de la Clinique.

Parc

Vous avez à votre disposition deux parcs où vous pouvez vous promener et vous détendre: l'un est situé près de la chapelle ouverte 24h/24, et l'autre est accessible via un portillon sur votre droite en sortant de l'accueil. Avant de vous y rendre, interrogez l'équipe soignante pour vous assurer que vous n'avez pas de rendez-vous prévus. Le code d'accès du portillon vous est remis à votre admission. Il est interdit de s'allonger sur les pelouses et une tenue correcte est exigée.

Coiffeur

Une coiffeuse est présente à la Clinique un après-midi par semaine. Vous avez la possibilité de prendre un rendez-vous à l'accueil. La prestation sera à régler directement auprès de la coiffeuse en espèces, carte ou chèque.

Pédicure

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du pédicure qui se déplace à la Clinique sur rendez-vous. Vous obtiendrez ses coordonnées auprès de l'hôtesse d'accueil. La prestation sera à régler directement auprès du pédicure en espèces, carte ou chèque.

Cette prestation est payante. Pour plus de renseignements, adressez-vous à l'accueil (faire le 9 depuis le téléphone de votre chambre).

LE CULTE

Vous pouvez demander au responsable de votre service la visite d'un représentant de votre religion. Nous tenons à votre disposition une liste des coordonnées des représentants de chaque culte à Rennes.
Vous trouverez à votre disposition à la Clinique, un lieu de paix qui se veut ouvert à tous, source de silence, de lecture et de rencontres interconfessionnelles, ainsi qu'une chapelle ouverte à tous de 7 heures à 20 heures.

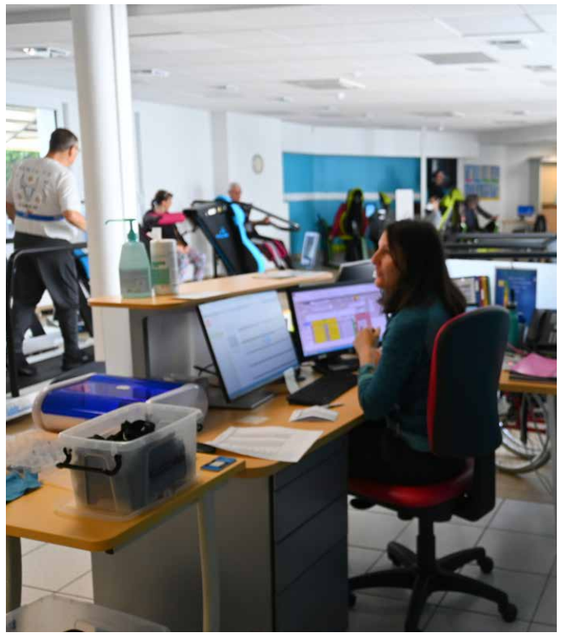
Le service Catholique d'Accompagnement des malades
Le service Catholique d'Accompagnement des malades est placé sous la responsabilité de la Prieure de la communauté des Sœurs Augustines Hospitalières de la Miséricorde de Jésus.

Il est composé d'une équipe de Sœurs et de laïcs bénévoles formés pour cette mission qui travaillent en partenariat avec les soignants dans la prise en charge des personnes hospitalisées. Les membres de cette équipe sont à votre écoute et peuvent vous mettre en relation avec les représentants des autres cultes.
Pour tout renseignement sur ce service, vous pouvez contacter le 02 23 35 43 35

LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

L'Association JALMALV
Des membres de l'association « Jusqu'à la mort accompagner la vie » interviennent à la Clinique en liaison avec les équipes soignantes. Une charte formalise cette collaboration. Formés, ils assurent une présence auprès des malades, des familles qui le souhaitent. Vous pouvez à tout moment vous renseigner auprès du responsable de votre service, d'un infirmier ou d'un aide-soignant.

D'autres associations de bénévoles interviennent à la clinique : Fédération Française de Cardiologie, Club Cœur et Santé Rennes, La Ligue Contre Le Cancer et l'Association des Stomisés de Haute-Bretagne.



VOS DROITS

Droit à l'information
Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, son évolution et les traitements qui vous sont prescrits.
Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences.
L'information vous est délivrée au cours d'un entretien individuel. L'information qui vous est donnée doit être claire, loyale et appropriée à votre état.

Consentement aux soins
Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. Ce consentement peut être retiré à tout moment.
Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance, votre famille ou l'un de vos proches doit être consulté avant toute intervention, sauf urgence ou impossibilité.

Majeurs protégés
Les majeurs protégés font l'objet d'une attention toute particulière. Nous nous engageons à leur offrir une information adaptée et à assurer leur protection juridique durant leur séjour. À ce titre, s'il s'agit de majeurs placés sous le régime de la tutelle légale, le consentement de la personne ou de l'instance autorisée est requis préalablement à toute décision qui le nécessiterait.

Confidentialité
L'ensemble du personnel de la clinique, y compris les stagiaires, est astreint au secret professionnel ou à l'obligation de réserve.
Sauf opposition de votre part, votre famille pourra être également informée de votre état de santé par le personnel de l'établissement en s'adressant au responsable de service, au médecin ou au personnel soignant.
Vous avez aussi la possibilité de refuser que votre hospitalisation et les informations vous concernant soient divulguées.

La personne de confiance
La loi du 4 mars 2002, modifiée par la loi du 2 février 2016, offre la possibilité à toute personne majeure de désigner une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.
Si vous en faites la demande cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux.
Dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée pour avis par l'équipe médicale. La désignation de la personne de confiance est faite par un écrit co-signé par la personne désignée. Cet écrit est valable pour la durée de l'hospitalisation et est modifiable à tout moment.

Les directives anticipées
Les directives anticipées sont des instructions écrites dans lesquelles vous pouvez prendre des décisions importantes concernant votre fin de vie, dans l'hypothèse où vous seriez incapable de vous exprimer.
Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, permettant de connaître vos souhaits en particulier sur la possibilité de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser certains traitements qui seront destinés à vous traiter ou à faire un diagnostic avant traitement. En résumé, ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible. Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas appliquées
Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées. Valables sans limitation de durée, elles sont à tout moment modifiables et révocables. Il est essentiel que l'existence de vos directives anticipées soit connue et qu'elles soient facilement accessibles. Il est important que vous informiez votre personne de confiance, votre médecin traitant, votre famille et vos proches de leur existence et du lieu où elles se trouvent.
Des formulaires sont à votre disposition dans les services de soins. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Le don d'organes
En France, la loi indique que chacun est présumé donneur, sauf en cas de refus exprimé de son vivant (informations des proches ou en s'inscrivant sur le registre national des refus). Il est possible de donner un organe ou des tissus de son vivant ou après sa mort et ce à tout âge. Retrouvez l'ensemble des informations sur www.agence-biomedecine.fr.

L'accès au dossier médical
Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé… ».
Vous pouvez consulter votre dossier sur place ou obtenir une copie de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande par écrit à la Direction de la clinique.
Pour faciliter les démarches, il vous sera demandé de compléter un formulaire de demande (disponible sur le site internet de la clinique).

Qui peut accéder à vos données ?
Vos données à caractère personnel, y compris vos données de santé, sont destinées à la Clinique Saint-Yves et ne seront traitées que par des personnes habilitées à les traiter au regard de la nature de leurs fonctions et en particulier les équipes médicales, soignantes et administratives qui participent à votre prise en charge.
La clinique peut utiliser des services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant - dont des données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.
En fonction des nécessités liées à votre prise en charge vos données peuvent également être transmises à :
- des laboratoires d'analyses et de biologie médicale,
- des centres d'imagerie médicale pour permettre la réalisation des examens nécessaires,
- votre mutuelle ou au centre gestionnaire de votre régime d'assurance maladie pour l'instruction d'une demande de prise en charge, puis à l'issue de votre séjour pour qu'elle puisse être facturée aux organismes payeurs et que vos droits au remboursement soient liquidés,

- d'autres établissements de santé, si vous y êtes transféré(e) et ceci afin que les équipes médicales et soignantes qui vous accueillent, puissent disposer de toutes les informations nécessaires à la continuité des soins et à votre prise en charge,
- votre médecin traitant et autres correspondants médicaux, afin de leur communiquer les informations nécessaires à votre suivi médical.
- votre dossier médical partagé (DMP), afin de communiquer les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à votre coordination des soins.
- La banque nationale de données maladies rares (BNDMR gérée par l'AP-HP) permettant d'assurer votre suivi médical et l'analyse de l'activité du centre afin de mieux évaluer la prise en charge des malades et améliorer le recensement des maladies rares en France (http://www.bndmr.fr)

Vos données sont susceptibles d'être transmises également à :
- un organisme de recouvrement dans le cadre du recouvrement nécessaire des créances impayées,
- l'assureur de la Clinique en cas de contentieux.

Combien de temps sont conservées vos données de santé ?
- Période de 20 ans à compter de la date du dernier passage (30 ans en cas de transfusion),
- Pendant 10 ans à compter de la date du décès,
- Au moins jusqu'au 28e anniversaire du patient pour les mineurs.

Recours à un hébergeur agréé/certifié de données de santé

La Clinique sous-traite partiellement l'externalisation des dossiers médicaux papiers auprès d'un prestataire d'archivage agréé/certifié de données de santé au sens des dispositions de l'article L 1111-8 CSP.
À ce jour, cette externalisation concerne les dossiers de plus de 8 ans par rapport à la dernière venue du patient. Vous disposez d'un droit d'opposition à cet hébergement.

Quels sont vos droits sur vos données à caractère personnel ?

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.
Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la clinique Saint-Yves en joignant une pièce d'identité à votre demande à l'adresse suivante : dpo@ clinique-styves.fr
Ou par courrier postal à l'adresse suivante :
Data Protection Officer (DPO) de la clinique Saint-Yves Direction Générale - 4, rue Adolphe Leray - CS 54435 35044 Rennes Cedex
L'établissement s'engage à répondre à votre demande sous un délai d'un mois. L'établissement se réserve le droit, le cas échéant, de s'opposer aux demandes abusives.
Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cf. www.cnil.fr).

La comminssion des usagers

La Commission des Usagers est instituée par l'article L1112-3 du code de la santé publique.

Ses missions :

- Faire le lien entre l'établissement et les usagers
- Veiller au respect des droits des usagers
- Faciliter leurs démarches
- Contribuer par ses avis et propositions à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches
- Participer à l'analyse des événements indésirables associés aux soins
- Examiner les plaintes et réclamations.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

M. PERRAULT
APODEC (Association de porteurs de dispositifs électriques cardiaques)

Mme LHOTELIER
LCC
(Ligue contre le Cancer)

Mme GUILLEMOT
APSSII (Association des patients souffrant du syndrome de l'intestin irritable)

M. LONGUET
APF France Handicap

Qu'est-ce qu'un représentant d'usagers ?

- C'est un bénévole, membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.
- Il est désigné pour représenter TOUS LES USAGERS d'un établissement de santé. Il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.
- Il est le porte-parole des patients et de leurs proches.

La CDU est composée des membres suivants :

Président : M. PERRAULT

Représentants des usagers :

- Titulaires : **M. PERRAULT**, Association de porteurs de dispositifs électriques cardiaques et **Mme GUILLEMOT**, Association des patients souffrant du syndrome de l'intestin irritable
- Suppléant : **Mme LHOTELIER**, Ligue contre le Cancer et **M. LONGUET**, APF France Handicap

Médiateurs médicaux :

- Titulaire : **Dr BARBOTTIN**, Médecin, Présidente de la CME et Vice-Présidente de la CDU
- Suppléant : **Dr VAN DER JEUGT**, Médecin

Médiateurs non-médicaux :

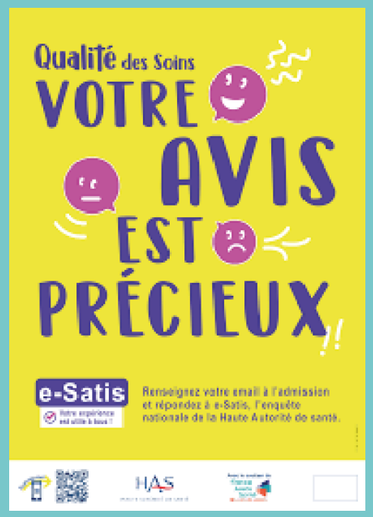
- Titulaire : **Mme BUCHOUL**, Responsable service des soins infirmiers
- Suppléant : **Mme HASCOET**, Responsable hôtelier

Autres membres :

- **Mme LLACUNA**, Responsable Qualité
- **Mme CHOUHAN**, Cadre de rééducation
- **Mme ROUSSELIN**, Assistante de direction
- **Mme CHILOU**, Infirmière
- **Mme POMMERET**, Bénévole Association JALMALV

Pour toutes remarques, réclamations, vous pouvez :

- Contacter le secrétariat de direction 02 99 26 26 00
- Adresser un courrier à :
  Mme la Directrice de la Clinique Saint Yves
  4 Rue Adolphe Leray - CS54435 - 35044 Rennes Cedex
- Contacter directement la CDU cdu@clinique-styves.fr



LA SATISFACTION DES PATIENTS EST UNE PRIORITÉ

Pour exprimer votre avis sur vos conditions d'accueil et de prise en charge, vous êtes invité à remplir le questionnaire de sortie papier disponible à la fin de ce livret, auprès du responsable de service ou à l'accueil, puis à le déposer dans l'une des boîtes aux lettres prévues dans les services ou au bureau des entrées / sorties.
Dans le cadre de l'enquête nationale de satisfaction E-SATIS, co-pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère chargé de la Santé, votre adresse mail sera recueillie durant vos formalités d'admission. Vous serez invité à donner votre avis en ligne 15 jours après votre sortie. Votre participation contribue à faire évoluer la qualité des soins et permet de calculer un score annuel de satisfaction publié sur le site Qualiscope.

RÉCLAMATIONS ET MÉDIATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de service où vous êtes hospitalisé(e). Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement en précisant les difficultés que vous avez rencontrées. Une analyse sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais. Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médical et/ou non-médical. Votre réclamation sera analysée par la Commission Des Usagers (CDU) afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement. (cf. art R.1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique). Si vous avez constaté pour vous-même ou votre entourage, un ou plusieurs dysfonctionnement(s) dans votre parcours de santé, vous pouvez aussi déposer une réclamation via un formulaire en ligne sur le site de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne à l'adresse : https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-dereclamation-ars.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE
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.

VIVRE ENSEMBLE

Tabac, alcool, substances illicites

Il est strictement interdit de fumer dans la clinique, à l'intérieur comme à l'extérieur de la clinique. Un abri fumeur est à votre disposition. L'utilisation de la vapoteuse est tolérée uniquement dans les chambres individuelles en dehors de la présence de professionnel, et dans les espaces extérieurs de la clinique (sauf dans le cadre d'activités encadrées).

Sécurité

Les oreillettes et les casques audios ne sont pas autorisés lors des activités encadrées.
Nous vous demandons de ne rien jeter par les fenêtres.
L'apport de produits ménagers extérieurs n'est pas autorisé, le bionettoyage des chambres est réalisé par le personnel de la clinique selon des protocoles spécifiques.
En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement l'équipe soignante. Prenez connaissance de la conduite à tenir en consultant, dès votre arrivée, la consigne de sécurité affichée dans votre chambre.
Il est également interdit d'introduire de l'alcool et des substances illicites dans l'établissement.

Hygiène

Les aliments extérieurs à la Clinique ne sont pas autorisés.
L'eau chaude sanitaire ne doit pas être utilisée pour la préparation de boissons ou pour la consommation.
Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement.
L'apport de produits ménagers extérieurs n'est pas autorisé, le bionettoyage des chambres est réalisé par le personnel de la clinique selon des protocoles spécifiques.

Bruit

Pour la bonne organisation du service, pensez à regagner votre chambre avant 22h et à respecter le sommeil de vos voisins.
L'utilisation des téléphones mobiles est autorisée dans votre chambre ou à l'extérieur des bâtiments. Elle est strictement interdite durant les consultations, les soins infirmiers, les ateliers et toutes les activités de rééducation.
Soyez attentifs au repos des autres patients et soyez discrets.

Utilisation des réseaux sociaux

La clinique a mis en place une charte d'utilisation des réseaux sociaux, consultable sur les panneaux d'affichage de l'établissement. Elle rappelle l'importance du respect de la vie privée des patients et des professionnels. Tout propos diffamatoire, injurieux ou discriminant publié sur les réseaux sociaux au sujet de la clinique peut faire l'objet de poursuites. Chaque publication engage la responsabilité de son auteur.

Développement durable

La clinique est engagée dans une démarche développement durable.
Pendant votre séjour, vous pouvez contribuer à mettre en œuvre nos actions avec quelques gestes simples :

- Éteindre la lumière de votre chambre et de votre salle de bains, ainsi que la télévision en votre absence,
- Ne pas laisser couler l'eau inutilement : un robinet laissé ouvert lors du brossage des dents correspond à 1 à 2L d'eau,
- Signaler au personnel si votre robinet, votre pommeau de douche ou vos toilettes gouttent,
- Aider au tri de votre plateau-repas : les déchets alimentaires et recyclables sont collectés séparément, ne pas les mélanger sur votre plateau en fin de repas,
- Limiter le gaspillage alimentaire : discutez-en avec votre diététicien(ne) pour trouver une situation adaptée à vos besoins nutritionnels tout en limitant le gaspillage,
- Ne pas jeter vos bouteilles plastiques qui seront récupérées par le personnel pour recyclage,
- Diminuer votre chauffage : si vous souhaitez aérer votre chambre plus de 15 min., pensez à baisser le thermostat pour ne pas chauffer inutilement.

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Démarche qualité

La Clinique Saint-Yves est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que de l'évaluation des pratiques professionnelles. Un programme et des plans d'actions sont établis annuellement et portés par différentes commissions.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le Ministère de la Santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif ? Porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Depuis juin 2025, la clinique est certifiée « Haute Qualité des soins - Établissement certifié avec mention » par la Haute Autorité de Santé (HAS), avec un score global de 99,3 % de conformité. Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site. Retrouvez l'ensemble des informations sur QualiScope : www.has-sante.fr

La HAS développe et généralise, depuis 2008, des indicateurs donnant une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettant des comparaisons nationales. Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, sur le site internet de la Clinique et sur le site internet de la HAS.

Gestion du risque infectieux

Afin de prévenir les risques d'infection, les professionnels de la clinique portent une attention particulière à l'hygiène hospitalière selon les recommandations du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de l'établissement :

- Prévention des infections associées aux soins par l'application de règles d'hygiène, rédaction de protocoles… et par l'évaluation des pratiques professionnelles
- Formation
- Surveillance environnementale
- Évaluation périodique des résultats des actions de lutte contre les infections

Votre participation est aussi importante :

En ayant une bonne hygiène des mains
En évitant de manipuler les dispositifs invasifs (cathéters…)
En respectant les précautions prescrites par le médecin
En proposant à vos visiteurs de se désinfecter les mains à l'entrée et sortie de la chambre avec les solutions hydroalcooliques.

Alimentation et nutrition

Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN) de la Clinique Saint-Yves exerce plusieurs missions afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients.
Il permet et facilite les liens et interactions entre vos besoins nutritionnels, les services cliniques, les professionnels de la diététique et de la restauration.

Sécurité de votre identité

Pour sécuriser votre identification et vos soins, vos données de santé sont référencées à l'aide d'un identifiant national de santé (INS).
Cette identité unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.
La vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin. Vous pourrez donc être amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) au cours de votre hospitalisation.
Un bracelet d'identification vous sera proposé. Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations inscrites et en les faisant modifier auprès des admissions ou de l'équipe soignante si elles sont inexactes.

Sécurité de votre prise en charge médicamenteuse

La pharmacie de la clinique, en collaboration avec les médecins et infirmiers, veille à la sécurité des traitements médicamenteux et s'assure que soit donné le bon médicament, au bon patient, à la bonne dose, au bon moment et selon la bonne voie d'administration. En concertation avec le médecin qui assure votre suivi, les pharmaciens de l'établissement pourront remplacer vos médicaments habituels par leurs équivalents. Le médecin vous informera des changements éventuels de traitement.

Pour votre sécurité, il vous est demandé de ne prendre aucun traitement autre que celui prescrit dans l'établissement sans en avoir averti l'équipe soignante.
Votre participation est nécessaire auprès de l'équipe soignante pour :

- Indiquer tous vos traitements pris habituellement (y compris ceux sans ordonnance) afin d'éviter toute interruption de prise
- Décliner votre identité lors de l'administration des médicaments
- Signaler les médicaments non pris qui vous ont été administrés dans le cadre la gestion en autonomie des prises de votre traitement.
- Communiquer toute gêne que vous pourriez ressentir afin de limiter les effets indésirables des médicaments.

La participation à votre prise en charge

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels. Vous trouverez ci-dessous la brochure de la Haute Autorité de Santé. Elle est également disponible sur leur site internet : https://www.has-sante.fr

OSER PARLER AVEC SON MÉDECIN
Pourquoi est-ce important ?
En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.
TOUT est important : l'orthographe de votre prénom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Signaler des évènements indésirables

Vous pouvez également contribuer à améliorer la qualité et la sécurité des soins en participant au dispositif de signalement des évènements indésirables. Un « évènement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.
Il peut concerner un acte de soin ou l'exposition à un produit (médicament,…). Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité, alertez l'équipe soignante.
En tant que patient, vous pouvez également signaler les évènements sanitaires indésirables qui ont eu une conséquence sur votre état de santé, sur le site internet https://signalement.social-sante.gouv.fr.

La prise en charge de votre douleur

La Clinique Saint-Yves s'engage à optimiser la prise en charge de votre, ou de vos, éventuelles douleurs.
Son personnel soignant est formé à la prévention des gestes, soins et postures risquant de vous être douloureux. Il est informé régulièrement par le Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) de la Clinique, des progrès techniques et pharmaceutiques disponibles.
Ce CLUD élabore et actualise des protocoles de prise en charge de la douleur tant en matière de dépistage et d'évaluation, que d'aptitudes antalgiques adaptées aux situations pouvant s'accompagner de douleurs.
Le CLUD exerce une veille constante afin de faire bénéficier les patients douloureux des techniques ou médicaments nouveaux susceptibles de prévenir, traiter ou soulager vos douleurs.
Le personnel soignant est à l'écoute de votre demande, et s'efforce d'y répondre.
Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal… C'est possible !

Vous avez peur d'avoir mal… Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains… Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement…
Traiter les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celle de fractures.
Soulager les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.
Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal !

En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.
Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie…
Article L. 1110-5 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 toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée… »

LES TARIFS

Moyens de paiement acceptés : Carte Bancaire, Espèces, Chèques, Virement

Frais d'hospitalisation
Les frais relatifs à une option de chambre individuelle peuvent être couverts partiellement ou en totalité par la complémentaire santé ou mutuelle de l'assuré.
Le bureau des entrées et de la facturation effectue les démarches auprès de cette dernière. En cas de refus de prise en charge ou de prise en charge partielle, les frais relatifs aux choix de l'assuré lui seront directement facturés.

Les prestations hôtelières
Les prestations hôtelières sont proposées au patient pour améliorer le confort de son séjour hospitalier à la Clinique. Elles sont optionnelles et payantes lorsque le patient n'a pas souscrit la chambre particulière avec prestations.
Elles sont à payer d'avance auprès du bureau des entrées et de la facturation. Certaines de ces prestations peuvent être remboursées partiellement ou en totalité par la complémentaire santé de l'assuré sur présentation d'une facture acquittée.

Autres prestations et services
Renseignements, inscriptions et règlement à l'accueil de la clinique.

Chambre individuelle	Chambre individuelle avec prestations	Chambre individuelle sans prestations
TARIFS	60 € / Jour	50 € / Jour
Téléphone Frais d'ouverture(1)	✓	✗
Télévision caution de 20 €	✓	✗
Wifi	✓	✗

(1)Hors communications (0,20 € unité selon destination de l'appel)

Prestation incluse dans le tarif

Prestation non incluse dans le tarif

Services	Tarifs	Informations complémentaires
Téléphone	Ouverture de ligne = 5 € Communications : 0,20 € par unité	L'ouverture de ligne permet de recevoir des appels directs en chambre
Télévision	5 € / jour	Caution télécommande 20 €
Wifi	5 € / jour	Utilisation d'internet soumis à acceptation de la charte informatique

Prestations	Tarifs	Services	Tarifs
Repas visiteur	Petit-déj. = 6,5 € Déjeuner = 13 €	Bibliothèque	gratuit
Buanderie	6 € le pack lavage, séchage, lessive	Coiffeur	Selon tarifs fixés par le prestataire
Gourde	1 €	Pédicure	Selon tarifs fixés par le prestataire
Parking	0,50 € / 15 min 8 € / jour 32 € / semaine(2)	Abonnement Ouest France	Selon tarifs fixés par le prestataire

(2) Gratuité du parking les dimanches et jours fériés de 8h à 18h. Patients HDJ RDV 5 jours / semaine, parking du vendredi gratuit sur présentation le jour même des 4 tickets de parking du lundi au jeudi auprès de l'hôte(esse) d'accueil.

LES ÉQUIPES À VOS CÔTÉS

La Clinique emploie 230 professionnels, ce qui correspond à 190 équivalents temps plein sur l'année.

Le médecin
Il/elle vous examine et vous fournit les informations sur votre état de santé, ainsi que sur la prise en charge diagnostique et thérapeutique qui en résulte. Il peut recevoir votre famille si nécessaire et adresse un bilan d'hospitalisation à votre médecin traitant.

La Direction des Services de Soins Infirmiers (DSSI)
Elle a en charge l'organisation générale des soins.

Le responsable de service
Il/elle est responsable des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation du service d'hospitalisation. Il/elle est garant de la qualité des soins et de votre prise en soins. Il est à votre disposition en cas de besoin. Vous pouvez vous adresser à lui pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

L'infirmier
Il/elle effectue les traitements prescrits par les médecins. Il/elle dispense les soins et accomplit les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. Il/elle vous informe, dans la limite de ses compétences, ainsi que votre entourage, et est en mesure de vous apporter les conseils nécessaires tout au long de votre parcours de soins.

L'aide-soignant
Il/elle collabore avec l'infirmier(ère) aux soins répondant à vos besoins essentiels : repas, soins d'hygiène et de confort. Il/elle assure votre bien-être tout au long de votre hospitalisation.

L'agent de service hospitalier
Il/elle est chargé(e) de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participe aux tâches permettant d'assurer votre confort.

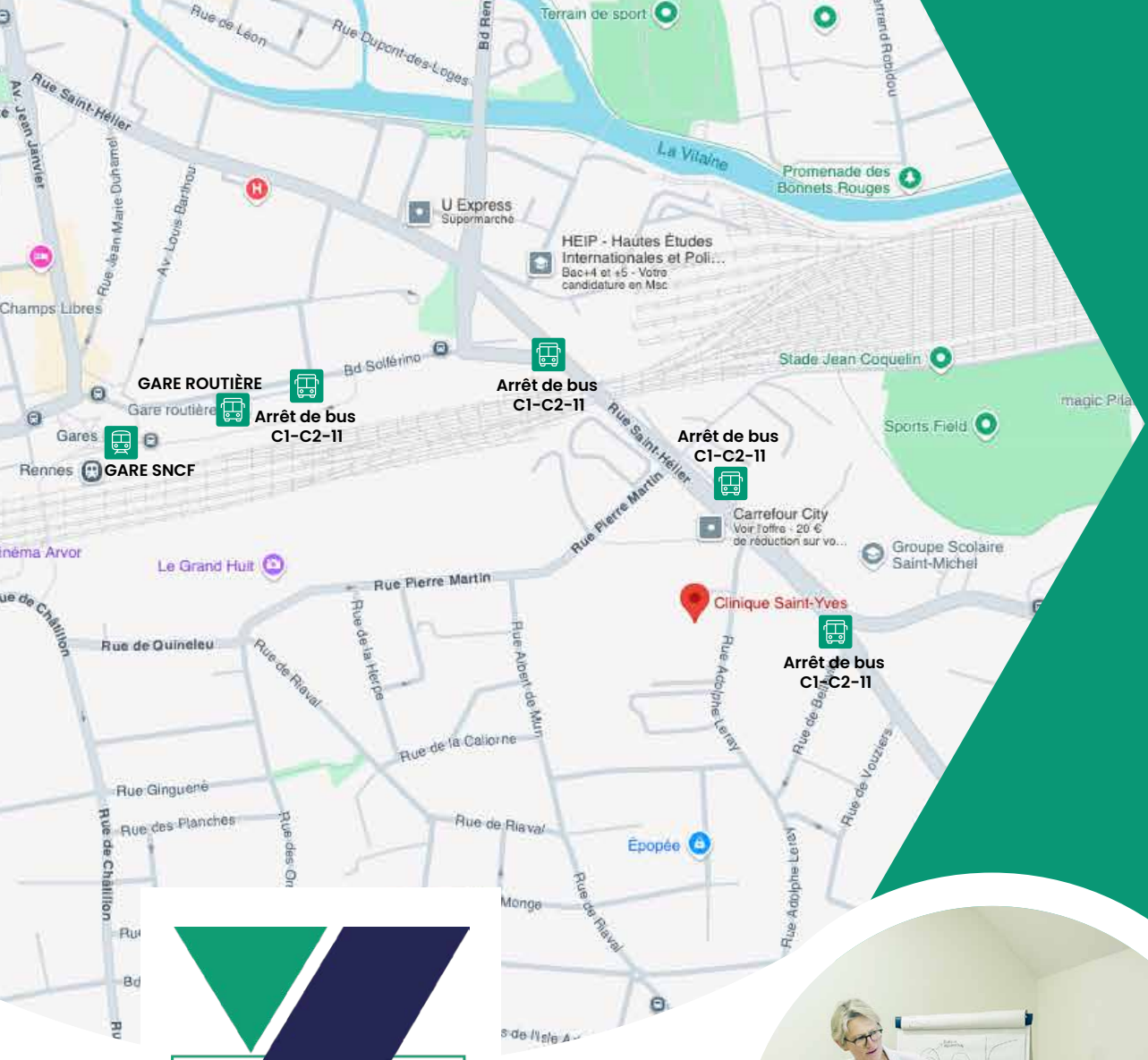
L'agent de service restauration
Il/elle veille à la bonne qualité de service de vos repas selon une programmation précise et maintient un environnement de travail selon les standards hygiéniques de l'établissement.

Le personnel administratif
Il vous renseigne et vous indique la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter.

Les autres professionnels
Kinésithérapeute, éducateur en activité physique adaptée, psychomotricien, psychologue, assistants de service social, orthophoniste, diététicien, cuisiniers, manipulateur en radiologie… sont des professionnels que vous pourriez être amené(e) à rencontrer au cours de votre prise en soins.

Tous les professionnels de la Clinique sont dotés d'un badge d'identification (tour de cou ou badge étiquette). Les professionnels de santé intervenant auprès de vous dans les services de soins sont identifiés selon le code couleur suivant :

- Médecins et internes
- Responsables de services de soins
- Infirmiers
- Masseurs-kinésithérapeutes
- Enseignants en activités physiques adaptées
- Diététiciens
- Aides-soignants
- Agents de service



CLINIQUE
SAINT-YVES

Soutenir la Clinique Saint-Yves, c'est contribuer concrètement à améliorer la prise en charge des patients. Les dons collectés permettent de financer des projets au service de la qualité des soins et du bien-être des personnes accompagnées.

Faire un don en ligne via ce QR Code

66% du montant de votre don est déductible de l'impôt

Clinique Saint-Yves - Rennes (35)
4 rue Adolphe Leray - CS 54435
35044 Rennes Cedex
Téléphone : 02.99.26.26.00
contact@clinique-styves.fr

Télécopie informations administratives : 02.99.51.35.50
Télécopie informations médicales : 02.99.26.25.84
Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif
N°FINESS 35000 2200

Réalisé et imprimé par Cloitre Imprimeurs à Saint-Thonan (Finistère)