

## VOTRE SEJOUR DE A à Z

### Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière et selon les disponibilité du service, un de vos proches peut rester avec vous durant votre hospitalisation. Vous devez en faire la demande lors de la pré admission ou de l'admission. Les tarifs des lits et des repas accompagnants vous seront indiqués à ce moment-là.

### Accueil

A l'accueil, vous trouverez des hôtesse pour vous accueillir, vous renseigner et vous aider. N'hésitez pas à leur poser vos questions ou à leur faire part de vos remarques. Vous pouvez aussi vous adresser aux infirmières ou à la surveillante d'étage.

### Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### Boutique

Mensuels, hebdomadaires des différents départements limitrophes, revues sont à votre disposition dans un kiosque à journaux dans le hall d'accueil. Vous pouvez également emprunter des livres à la bibliothèque pendant la durée de votre séjour. Si vous ne pouvez pas vous déplacer,

### Cafétéria

La cafétéria de la Polyclinique Saint-François est ouverte du lundi au vendredi de 8H 30 à 21H.

Le self-service est ouvert pour le déjeuner de 12H à 13H30

Des distributeurs, de boissons chaudes et froides, de friandises sont également à votre disposition à la cafétéria et dans les services, à chaque étage.

### Calme

Vous devez respecter le repos des autres malades, comme ils doivent respecter le vôtre. Veillez à baisser le volume de la radio ou de la télévision.

### Chambre particulière

L'établissement demande la prise en charge auprès de votre Mutuelle (en cas de convention avec l'établissement). Attention, elle n'est pas prise en charge pour les bénéficiaires de CMU, article L115, accidents du travail, affections de longues durées à 100% et les AME.

La chambre particulière vous sera attribuée en fonction des disponibilités de l'établissement.

### Coiffeur

Une coiffeuse pour hommes et femmes est à votre disposition. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du standard.

### Confidentialité

Ensemble, respectons la ! Pour garantir au mieux votre intimité et le secret professionnel.

### Courrier

Il vous sera distribué dans votre chambre. Si vous désirez en expédier, vous pouvez le déposer ou le faire déposer et timbrer à l'accueil de l'établissement.

### Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'infirmière ou de la surveillante d'étage.

### Dégradation du matériel

Toute dégradation du matériel par un patient ou un proche sera à sa charge.

### Dépassement d'honoraires

Les médecins libéraux secteur 2 peuvent vous demander un dépassement d'honoraires avec votre accord préalable. Le remboursement s'effectue sur la base des honoraires conventionnés. Votre médecin vous donnera toutes les informations sur les honoraires qu'il compte pratiquer.

### Dépôt d'argent ou d'objet de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Un coffre est à votre disposition dans le service néanmoins la clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

### Distributeurs

Les distributeurs de boissons chaudes et froides, de biscuits sucrés et salés sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

### Fleurs

Selon les services d'hospitalisation, les fleurs ne sont pas acceptées. Renseignez vous auprès de la surveillante de votre étage.

### Handicapés

Nous avons des chambres, des toilettes, des rampes d'accès et des places de parking adaptées.

### Personnel

Le personnel présent lors de votre hospitalisation est identifié par des codes couleurs :

Personnel soignant : tenue blanche

ASH : tenue bleue, bande rayée bleu et blanc aux manches

Personnel administratif : tenue blanche, bande verte aux manches

Standardiste : tenue blanche, bande rose aux manches

Personnel technique : chemise marron et pantalon vert

### Questionnaire de satisfaction

Notre souci permanent étant d'améliorer votre hospitalisation, un questionnaire vous est remis lors de votre séjour. Nous vous remercions de bien vouloir y répondre et de le remettre à l'équipe soignante ou de le déposer dans les boîtes à lettre réservées à cet effet.

### Repas

Le petit-déjeuner est servi à 7h45, le déjeuner à 11h45, et le dîner à 18h30.

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

Une responsable en restauration et une diététicienne sont à votre disposition pour établir votre menu en fonction de votre régime ou pour toutes remarques particulières. En chambre, le personnel vous propose aux choix 2 entrées, une viande, un fromage et un dessert. Si vous n'aimez pas un plat, vous pouvez choisir un autre plat dans la carte fixe.

### Sortie

Votre sortie est toujours décidée par votre médecin et a lieu à partir de 9h30 et avant 11h.

### Tabac

Le tabac est formellement interdit dans tout l'établissement.

### Transport

A l'accueil, vous pouvez demander à une hôtesse de vous appeler un véhicule. Les formalités de prises en charge et de règlements se font directement auprès de la société de transport. Un VSL ou une ambulance peuvent être prévus, une prescription médicale est nécessaire et établie par votre médecin.

### Téléphone

Chaque lit est équipé d'un téléphone personnel, votre numéro et votre code confidentiel vous seront attribués à l'entrée et notifiés sur votre engagement à payer. Cette ligne directe vous évite de transiter par le standard. Nous vous conseillons de communiquer ce numéro à vos proches.

Le forfait de communication (ouverture de ligne et tarif) est consultable à l'accueil de l'établissement.

Des téléphones publics sont également disponibles au sein de l'établissement. Nous vous rappelons que l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

### Télévision

Veuillez vous adresser à la cafétéria pour disposer d'un accès à la télévision. Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur couleur avec casques payants pour les chambres doubles. Le paiement s'effectue avant la mise en service du téléviseur auprès de la cafétéria soit par espèces, chèque ou carte bancaire. La durée de l'abonnement doit être clairement énoncée en début de location. Le volume sonore doit être réduit à partir de 21h.

### Visites

Les visites sont autorisées jusqu'à 21h00, si l'état du patient le permet.

Les enfants de moins de 10 ans ne sont pas admis dans le service de surveillance continue. Les visites étant limitées dans ce service, il est conseillé de s'adresser à l'infirmière

### Vous

Pour un bon rétablissement, nous vous conseillons d'éviter les visites nombreuses, bruyantes et prolongées. Nous vous conseillons de suivre les conseils de l'équipe médicale afin de bénéficier au mieux des soins proposés.

**Nous vous souhaitons un prompt rétablissement au sein de notre établissement.**