

LIVRET D'ACCUEIL

Polyclinique
Bordeaux Caudéran



Polyclinique Bordeaux Caudéran

LIVRET D'ACCUEIL POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDÉRAN

Madame, Monsieur,

La direction, les médecins et l'ensemble des professionnels de la Polyclinique Bordeaux Caudéran vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

La Polyclinique Bordeaux Caudéran est un établissement de santé privé de 70 lits et places. Elle fait partie du Groupe hospitalier Bordeaux Nord Aquitaine depuis 1981.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter toutes les informations sur votre séjour. Nous vous invitons à le conserver pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Nous vous encourageons à remplir le questionnaire de sortie qui vous sera délivré pendant votre hospitalisation.

Nous restons à votre écoute pour toute information et nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

*Dr François Guichard,
Président du conseil d'Administration*

*Simon Texier,
Directeur*

SOMMAIRE

- P.4 PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES
- P.6 MÉDECINE GÉRIATRIE
- P.7 NEUROLOGIE
- P.8 SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION
- P.10 SÉJOUR EN HOSPITALISATION : VOTRE ARRIVÉE, UNE PRISE EN CHARGE PRIVILÉGIÉE
- P.12 VOTRE SÉJOUR : UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ
- P.14 INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR : LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT
- P.17 DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES
- P.20 VOTRE DÉPART, LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES



A la suite d'une réorientation médicale et d'importants travaux de modernisation, la clinique propose 3 pôles :

- Une expertise véritable destinée aux personnes âgées dont les problèmes de santé relèvent d'une prise en charge spécifique de Gériatrie de court séjour.
- Une prise en charge Neurologique en hospitalisation complète ou en hospitalisation à temps partiel.
- Un service de moyens séjours de Soins de Suite et Réadaptation polyvalent, avec une orientation spécifique pour la prise en charge des affections de la personne âgée polypathologique, une prise en charge des affections onco-hématologiques ainsi que 6 Lits Identifiés de Soins Palliatifs (LISP).

LES LABORATOIRES

La Polyclinique Bordeaux Caudéran collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomo-pathologies qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation.

LA PHARMACIE

La Pharmacie à Usage Intérieur de la Polyclinique Bordeaux Caudéran dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.

Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, d'approvisionner, de préparer et de contrôler la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

La pharmacie est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant, salarié de l'établissement.



UN PLATEAU TECHNIQUE

Des soins et des séances de rééducation dans une salle de kinésithérapie avec la compétence et le suivi médical adapté.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les catégories de personnels sont identifiées par un badge.



DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

GÉRIATRES tél. 05 56 17 31 38

- Dr Mélina BRUHAT
- Dr Marianne COLBERT
- Dr Clémence EVRARD
- Dr Soline PERDEREAU
- Dr Mireille PHAM
- Dr Laure VILLET-WELTI

NEUROLOGUE

- Dr Richard DEVY (09 75 93 08 15)

CARDIOLOGUE

- Dr Bruno FISCHER (09 86 39 01 10)

PHARMACIEN

- Charlotte MABILLOT

KINÉSITHÉRAPEUTES

Cabinet clinique 05 57 22 11 70

- Alejandro ALVAREZ-PINTO
- Nicolas BARBIER
- Raphael BRITO BONNEFOUS
- Olivier DUPIN
- Léa JACSON
- Grégoire JAY
- Marine KOSCIELNY
- Allan POUPONNOT
- Alvaro SANCHEZ-DUARTE
- Juan TOMAS IZQUIERDO
- Chloé ZYNGFOGEL

Ostéopathes

- Olivier DUPIN (05 57 22 11 70)

Psychologue

- Brigitte MALLET-DURAND

Diététicienne

- Cécile BROQUET

Assistante Sociale

- Anne LEBEAU

CENTRE CAMÉLIA (RDC Clinique)

HYPNOSE :

- Dr Marie-Pascale QUIRIN - Médecin Anesthésiste - Réanimateur - Hypnothérapeute sur RDV : 06 78 94 92 00
- Dc Ayinuer NUERJIAHEFU - Médecine Traditionnelle Chinoise 06 64 08 47 02

MÉDECINE GÉRIATRIE



- Assure la prise en charge des patients polypathologiques en admission directe non programmée
- Assure la prise en charge des patients gériatriques suite à un passage aux urgences (**Médecine Post Urgences**)
- Assure un suivi post intervention (**Ortho gériatrie** et **Uro**)
- Procède à une évaluation globale du patient gériatrique, à la fois médicale, psychologique et sociale
- Établit les diagnostics et pratique les soins non réalisables en ambulatoire
- Traite les pathologies dominantes et les pathologies associées déséquilibrées
- Envisage avec le patient et son entourage les conditions de vie ultérieures et contribue à leur organisation
- Participe à la diffusion des bonnes pratiques gériatriques
- Étudie le sommeil de la personne âgée (**Polysomnographie de la personne âgée**)

L'unité de court séjour gériatrique prend en charge, en hospitalisation complète, des patients gériatriques, généralement âgés de soixante-quinze ans et plus, se caractérisant par la coexistence de plusieurs pathologies chroniques. Ces patients sont hospitalisés en raison de l'aggravation d'une de ces pathologies ou de la survenue d'une affection aiguë.

L'unité de court séjour gériatrique répond à plusieurs fonctions :

- Assure une hospitalisation directe.
- Assure une hospitalisation après passage aux urgences.
- Assure une période d'investigation ou d'équilibrage de traitement.
- Assure l'orientation du patient adaptée au décours d'une hospitalisation de quelques jours.

L'unité de court séjour gériatrique dispose d'un savoir-faire gériatrique permettant une approche globale des patients, appropriée à leur polypathologie et/ou à leur risque de dépendance. Chaque patient y bénéficie d'une prise en charge assurée par une équipe pluridisciplinaire formée à la médecine gériatrique et à la prise en charge gérontologique. L'unité dispose de 37 lits.

GÉRIATRES Tél secrétariat 05 56 17 31 38

Dr Mélina BRUHAT
Dr Marianne COLBERT
Dr Mireille PHAM
Dr Soline PERDEREAU
Dr Laure VILLET-WELTI

Responsable du service :

Pascale RULLEAU
Tél. 05 56 17 16 12
p.rulleau@bordeauxnord.com

NEUROLOGIE



L'Unité de neurologie prend en charge les maladies du système nerveux. Le système nerveux comprend le système nerveux central (cerveau et moelle épinière), le système nerveux périphérique (nerfs crâniens et nerfs des membres) et le système nerveux végétatif. Elle dispose de 10 lits en hospitalisation complète et de 6 places en hospitalisation à temps partiel.

La neurologie recouvre ainsi une vaste **palette de maladies** dont la complexité exige une extrême rigueur dans les démarches diagnostique et thérapeutique. **L'écoute** attentive du patient et de son entourage permet de recueillir des indices qui guideront l'examen clinique, étape primordiale du diagnostic en neurologie.

Les maladies traitées sont :

- Alzheimer
- AVC (Accident Vasculaire Cérébral)
- Migraine
- Épilepsie
- Maladies neuromusculaires
- Parkinson
- Sclérose en plaque
- Sclérose Latérale Amyotrophique
- Infections du système nerveux...

Les explorations neurologiques réalisées sont :

- Électro encéphalogramme
- Ponction Lombar
- EMG



NEUROLOGUE Tél secrétariat 09 75 93 08 15

Dr Richard DEVY

Responsable du service :

Cécilia BENASSAR
Tél. 05 56 17 31 35
c.benassar@bordeauxnord.com

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR)

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation.

Le SSR dispose de 19 lits dont 6 LISP (Lits Identifiés Soins Palliatifs).

La structure assure les missions suivantes :

- soins médicaux, curatifs et palliatifs ;
- rééducation et réadaptation ;
- actions de prévention ;
- préparation et accompagnement à la réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.

Le secteur des SSR connaît un développement continu, compte tenu des besoins de soins liés aux maladies chroniques, aux événements de santé invalidants et au vieillissement de la population. Cette offre est également de plus en plus sollicitée du fait de la diminution des durées moyennes de séjour en médecine et en chirurgie.

Le SSR s'inscrit entre le court séjour et l'HAD (Hospitalisation À Domicile) dans un objectif de restauration de l'autonomie, de consolidation et de réorientation de la prise en charge après une situation aiguë en vue du retour à domicile de la personne après stabilisation de son état.

Il se caractérise par la nécessité de soins et de surveillance médicale pendant une période limitée, sur la base d'un projet

SSR

Tél secrétariat 05 56 17 31 38

Dr Mélina BRUHAT

Dr Clémence EVRARD

Dr Laure VILLET-WELTI

Responsable du service : Agnès PITEUX

Tél. 05 56 17 16 24

a.piteux@bordeauxnord.com



individualisé établi à partir d'un bilan global médico-social, visant à :

- la limitation ou la réduction des handicaps physiques et sensoriels, la restauration somatique et psychologique ;
- la poursuite et le suivi des soins et du traitement ;
- la préparation de la sortie et le retour à domicile optimisé.

La prise en charge des patients âgés en soins de suite et réadaptation s'articulera selon les déficits et les besoins autour de plusieurs types de réadaptation :

- la réadaptation fonctionnelle (orthopédique ou neurologique) qui intervient sur la mobilité corporelle ;
- la réadaptation aux gestes de la vie quotidienne ;
- la réadaptation sociale, avec la restitution de la confiance en soi, la restauration des rythmes de vie, et la recherche d'une meilleure adaptation au milieu de vie.

Cette offre est également de plus en plus sollicitée du fait de la diminution des durées moyennes de séjour en médecine et en chirurgie.



COOPÉRATION ET COORDINATION AU SERVICE D'UN PARCOURS DE SANTÉ PLUS FLUIDE

Développé par le GCS Système d'Information Sanitaire Rhône-Alpes (SISRA), ViaTrajectoire associe les Agences Régionales de Santé, de 21 régions et leurs Conseils Départementaux.

C'est un outil de gestion sécurisé des demandes d'admission. Les annuaires nationaux associés à un moteur de recherche multicritères permettent une orientation sûre et simple des demandeurs.

Accessible à l'ensemble des acteurs (médecins, usagers, hôpitaux, secteur médico-social), ViaTrajectoire contribue à une vision partagée et permet :

- l'optimisation des ressources,
- une gestion sécurisée des demandes d'admission en cohérence avec le cadre légal,
- une meilleure lisibilité de l'état de l'offre et de la demande.

Proposé gratuitement, cofinancé par les Agences Régionales de Santé, le site ViaTrajectoire est hébergé sur une plateforme agréée par l'ASIP Santé (Agence des systèmes d'information partagés de santé) sous l'égide du ministère des affaires sociales et de la santé.



SÉJOUR EN HOSPITALISATION : VOTRE ARRIVÉE

Une prise en charge privilégiée

HORAIRES D'OUVERTURE

Accueil - Admissions :

Lundi au vendredi : 8h - 18h

Samedi 10h - 17h



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

• la fiche de renseignements administratifs devra être complétée par vos soins.

Vous devrez présenter :

- **votre carte d'identité ou votre passeport ou titre de séjour,**
- **votre carte Vitale et son attestation** ainsi que votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle ou de l'aide complémentaire santé (ACS) si vous en bénéficiez,
- **votre carte de mutuelle** en cours de validité,
- la déclaration Accident du Travail fournie par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail,
- la carte européenne pour les ressortissants de l'Union Européenne,
- une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union Européenne,

L'ADMISSION EN URGENCE

Les formalités devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille au bureau des admissions, ou à défaut, dans votre chambre dans les 24 heures qui suivent votre hospitalisation.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous disposons d'un certain nombre de chambres particulières.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité :

- **sur demande du patient :** Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle, un chèque de caution vous sera demandé lors de votre arrivée.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous aurez à vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre admission.

Nous en tiendrons compte, mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.

VOUS ACCOMPAGNEZ UN MAJEUR SOUS CURATELLE

Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur.

OPTION TRANQUILLITÉ

Lors de votre admission, il vous est possible de demander auprès de notre accueil l'option « Tranquillité » : les appels téléphoniques seront stoppés, et il sera conseillé à vos visiteurs de ne venir que le lendemain ou plus tard selon votre choix.

ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de notre

accueil : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite.

Pensez à donner votre code téléphonique à vos proches. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

IDENTITOVIGILANCE

La polyclinique est engagée dans une démarche identitovigilance dont le but est de sécuriser les soins et d'éviter les erreurs d'identification de patients.

Merci de nous y aider :

- en présentant une pièce d'identité lors de votre accueil, carte d'identité, passeport, carte de séjour.
- en nous signalant toute erreur sur les documents remis (Art. L-162 du code de la sécurité sociale).

De manière à s'assurer du bon soin au bon patient, **vous ou vos proches seront sollicités à plusieurs reprises à communiquer votre identité** (votre nom de naissance, votre nom utilisé, votre prénom, votre date de naissance) au professionnel de l'établissement.

A l'arrivée dans le service, **un bracelet d'identification** vous sera posé au poignet. Vous devrez le garder durant tout votre séjour.

Bien vous identifier pour bien vous soigner.

Pourquoi est-ce important ?

La bonne identification des documents de santé conditionne la sécurité des échanges d'informations entre professionnels tout au long du parcours de santé.

Partager
les bonnes
informations

Utiliser le bon
dossier médical



Passer les bons
examens

Réaliser les bons
soins

Recevoir le bon
traitement

*Chaque patient est unique,
identifiez-vous !
Bien identifié, bien soigné !*

VOTRE SÉJOUR : UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Notre rôle est aussi de proposer un séjour plus confortable afin que le passage dans notre établissement soit plus facile.

Le personnel d'accueil

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 12h à 20h.

La présence d'un accompagnant est autorisée, de jour comme de nuit, dans les chambres particulières uniquement.



LES REPAS

Le menu vous est proposé chaque jour pour le lendemain par une hôtesse hôtelière.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales : signalez-le dès votre arrivée aux infirmières et aides-soignantes ; elles en tiendront compte pour vos repas.

Le personnel de la Polyclinique est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part. L'apport aux malades de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.

Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : entre 7h45 et 8h15
- Déjeuner : entre 12h15 et 13h15
- Dîner : entre 18h15 et 18h55.

Un goûter maison est proposé 2 fois par semaine, en chambre ou en salon.

Il existe un comité de nutrition dans l'établissement.



LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. La demande doit être réalisée auprès du personnel soignant.

Les tarifs sont affichés à l'accueil et dans les chambres.



PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible dans tous les services et à l'accueil.



LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est à votre disposition moyennant une contribution journalière. Vous devrez établir un chèque de caution. Toute journée commencée sera facturée. La demande doit être faite à l'accueil. Pour les chambres doubles, des casques sont vendus à l'accueil.



LE WIFI

Vous souhaitez une connexion WIFI. Cette prestation est possible et payante. N'hésitez pas à en faire la demande lors de vos démarches administratives.

Code WIFI :



LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels. Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler votre correspondant directement et à toute heure. Communiquez le numéro à vos proches.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur. Il existe, au sein du service, un coffre dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur. À défaut de ces précautions, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.



POINT DE VENTE

Un distributeur de boissons chaudes ou froides et de confiseries est à votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil.



BIBLIOTHÈQUE DE PRÊT GRATUIT

Vous trouverez des livres à votre disposition dans les salons.



VIE SPIRITUELLE

Notre établissement respecte vos croyances et vos convictions : vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs ainsi que celui d'autrui.

Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres. Tout usager a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans la limite du respect de la neutralité du service hospitalier. A cet égard, il convient de veiller à ce que « l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à la qualité des soins et aux règles d'hygiène. »



LE COURRIER

Il est distribué en fin de matinée, tous les jours sauf le week-end, par le personnel du service.



LE SERVICE SOCIAL

Une Assistante Sociale est à disposition au sein de l'établissement pour vous aider dans vos démarches et vous informer sur vos droits sociaux.



VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette (gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette...) et de vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...).



CONFORT

Sur demande, des prestations supplémentaires de confort peuvent vous être proposées :

- Coiffeur
- Réflexologue
- Hypnose
- Ostéopathe
- Massage
- Podologue

Vous pouvez vous renseigner auprès du service pour connaître les tarifs de ces prestations.

INFORMATION SUR VOTRE SÉJOUR: LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT

*Respecter
ses devoirs,
c'est aussi
garantir
ses droits.*

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès verbal de ce refus est dressé ».

L'INFORMATION DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ ET L'EXPRESSION DE LEUR VOLONTÉ

La loi du 4 mars 2002 modifiée par la loi du 26 janvier 2016 rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 modifiée par l'Ordonnance du 17 janvier 2018 - art. 2, prévoit que toute personne majeure peut désigner à tout moment une personne de confiance lors de chaque hospitalisation dans un établissement de santé. Il s'agit d'une personne de son entourage en qui elle a confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Elle sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation doit être faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider éventuellement dans vos décisions. Vous pouvez lui confier vos directives anticipées.

La personne de confiance sera consultée en premier recours chaque fois que nécessaire. Pour autant, la désignation d'une personne de confiance n'a pas pour effet de restreindre l'information qui doit être donnée aux proches.

La personne de confiance peut être distincte de la personne « à prévenir » que le patient est appelé à désigner dès l'admission, pour le cas d'aggravation de son état ou pour toute autre nécessité. Les informations qui peuvent être communiquées à la personne « à prévenir » sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

Il peut y avoir une ou plusieurs personnes « à prévenir » mais qu'une seule personne de confiance.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est remis lors de votre arrivée dans le service.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 modifiée par l'Ordonnance du 17 janvier 2018 - art. 2, prévoit que vous pouvez accéder directement aux données contenues dans votre dossier médical ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement en en faisant la demande auprès du directeur de l'établissement.

Les informations sollicitées seront mises à votre disposition après un délai minimum de quarante-huit heures mais elles doivent

vous être communiquées au plus tard dans les huit jours à compter de la réception de votre demande complète. Si les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. La consultation sur place de ces données est gratuite et sur rendez-vous.

Vous pouvez aussi en demander la copie que vous pouvez récupérer sur place ou qui peut vous être envoyée en lettre recommandée avec accusé de réception (les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge).

Le décret du 4 janvier 2006 modifiant l'article R1112-7 du code de la santé publique fixe le délai de conservation des dossiers médicaux à vingt ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation dans l'établissement de santé.

LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Sauf opposition légitime de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre équipe de soins ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.



Le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) s'applique aux établissements sanitaires et médico-sociaux comme tout autre organisme qui traite des données à caractère personnel depuis le 25 mai 2018. Il prévoit une protection renforcée pour les données sensibles.

Un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été désigné au sein du groupe, il est chargé d'informer et de conseiller le groupe sur ses obligations, de contrôler le respect du RGPD et du droit national et de coopérer avec la CNIL.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 4 mars 2002 modifiée par la loi du 26 janvier 2016 prévoit que toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux susceptible de mettre sa vie en danger.

Rédigées selon un modèle unique, elles s'imposent au médecin, pour toute décision d'investigation, d'actes, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

Si les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées, le médecin doit solliciter un avis collégial. La décision de refus d'application des directives est alors portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient. La personne de confiance peut demander les informations du dossier médical nécessaires pour vérifier si la situation médicale correspond aux conditions exprimées dans les directives anticipées.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre du service ou au médecin concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire :

- au directeur de l'établissement :
Polyclinique Bordeaux Caudéran
19 rue Jude - 33200 BORDEAUX.
- Ou à la CDU

et vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical. Ils pourront vous recevoir, ainsi que votre famille éventuellement, afin d'examiner les difficultés que vous rencontrez.

LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX (CCI)

En vertu de l'article L1142-7 du code de la santé publique, la commission régionale peut être saisie par toute personne s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, par son représentant légal ou par ses ayants droit.

Il s'agit d'une procédure d'indemnisation amiable, rapide et gratuite.

Le formulaire à remplir est disponible sur le site de l'ONIAM : www.oniam.fr.

Les deux principales conditions d'accès à ce dispositif sont les suivantes :

- Le degré de gravité du dommage doit être supérieur au seuil fixé par le décret du 4 avril 2003 ;
- La date de l'acte médical en cause doit être postérieure au 5 septembre 2001.

DEMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

La Polyclinique Bordeaux Caudéran est engagée dans une démarche qualité et gestion des risques centrée sur le patient.

Cette démarche vise à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité de soins, de prise en charge des patients soient sécurisées.

Ainsi, les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CERTIFICATION ET RAPPORT HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées **tous les 4 ans** par des professionnels (les experts visiteurs) qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les rapports de certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Ces indicateurs rendus obligatoires par le Ministère de la santé sont affichés dans le hall de l'établissement et disponibles sur le site internet de l'établissement. Ils sont également annexés à ce livret.

Ils sont également disponibles sur le site : www.scopesante.fr qui informe sur le niveau de qualité de tous les hôpitaux et cliniques de France.

*La qualité,
c'est aussi la
gestion de notre
impact sur
l'environnement
tout en
garantissant
la sécurité des
soins*

Le service qualité



LES INSTANCES DE TRAVAIL

• La Conférence Médicale d'Établissement (CME)

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle donne son avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

• Le comité des vigilances et de gestion des risques

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires. Il s'assure du respect de la législation en vigueur, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations.

• Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Il assure la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.

Il définit un programme d'actions basé sur la surveillance des infections, la lutte contre les bactéries multi-résistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement. Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support de recueil des indicateurs du tableau de bord des infections associées aux soins. L'ensemble des indicateurs fait l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et est également disponible sur le site internet.

• Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français de la Nouvelle-Aquitaine.

• Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD est une force d'analyse, de propositions, de validation, de coordination et de communication pour améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur aiguë ou chronique en proposant un programme annuel d'actions et des orientations adaptées aux situations. Il aide à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur. Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

Un dépliant «Contre la douleur tous acteurs» est également annexé au présent livret.

• Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients. Il participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériel et en personnel et à l'évaluation des pratiques professionnelles.

Il élabore le programme annuel d'actions et définit les actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels. Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.

• Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

La mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

• La Commission Des Usagers (CDU)

Conformément à la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 et au décret du 1^{er} juin 2016, une commission des usagers a été mise en place au sein de l'établissement.

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Vous pouvez lui adresser vos observations ou une réclamation en adressant un courrier à l'adresse de l'établissement. La personne chargée des relations avec les usagers fera le lien avec la CDU.

La CDU est composée du Directeur de l'établissement, de deux médiateurs (un médecin et un non médecin) et leurs suppléants et de deux représentants des usagers titulaires et leurs suppléants.

Son activité fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

La composition de la CDU est affichée à l'accueil. La liste nominative des membres de

la CDU vous sera remise sur simple demande avec les coordonnées des médiateurs et des représentants des usagers.

• La cellule d'identitovigilance

Elle assure la mise en œuvre de la politique d'identification du patient, l'élaboration et le suivi des indicateurs et des événements indésirables relatifs à l'identitovigilance et la mise en place d'actions correctives.

• Le comité d'éthique

Un comité d'éthique a été constitué en 2008 au sein du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine afin de mener une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Polyclinique Bordeaux Caudéran est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une écopolitique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

Ce livret est imprimé sur du papier recyclé issu de forêts gérées durablement avec des encres d'origine végétale. L'imprimeur est labellisé imprim'vert.



VOTRE DÉPART

Les démarches administratives

REMARQUE

Pensez à vous adresser au secrétariat du médecin si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...

Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :

- vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel,
- demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

VOTRE SORTIE

Votre sortie a été prononcée par le médecin, la veille pour le lendemain. Les sorties s'effectuent le matin à partir de 9h. Vous devez libérer votre chambre et réaliser les formalités avant 11h. Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire.
- Payer, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée.
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION (VOIR TARIFS JOINTS)

• Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

Si vous êtes assuré social : soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % (20 % des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur).

Si vous n'êtes pas assuré social : renseignez-vous au bureau des admissions.

• **Le forfait journalier obligatoire :** Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire. (cf : fiche jointe « Prestations facultatives ».)

• **Le supplément pour une chambre particulière :** Voir les modalités développées dans l'onglet « Votre Arrivée », ainsi que les tarifs de l'établissement qui sont annexés au présent livret.

• **Les honoraires médicaux :** Les médecins de l'établissement sont salariés ou en secteur 1.

LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE (téléphone, télévision...)

Ils doivent être réglés au bureau des sorties.

REMARQUE

Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous. Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus vous sera dressé.

TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

Informez-vous auprès de votre caisse de sécurité sociale et de votre mutuelle sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

SATISFACTION DES PATIENTS

• Questionnaire de satisfaction clinique

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, vous trouverez un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir. Vous pourrez ensuite le remettre soit au personnel du service, soit à l'accueil. Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles. Nous tenons compte aussi de vos remarques, lorsque nous réalisons une enquête interne, un jour donné, sur l'hôtellerie, la douleur, le bruit, etc. Ces questionnaires sont analysés de façon trimestrielle par la Direction et le service qualité et donnent lieu à des actions d'amélioration. Si vous n'avez pas eu le temps de le remplir, un questionnaire est disponible sur notre site Internet. Vous pouvez le compléter et nous le renvoyer par mail à : **qualite@bordeauxnord.com** ou par courrier à la direction de l'établissement.

• Dispositif E-SATIS

De plus, l'établissement participe, de façon continue, au dispositif national e-Satis. Ce dispositif mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures en médecine, chirurgie ou obstétrique. Ce dispositif permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur parcours : l'accueil, la prise en charge dans le service, la chambre et les repas, la sortie de l'établissement. Concrètement, dans un délai de 2 à 10 semaines après sa sortie, chaque patient concerné reçoit un mail contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne totalement anonyme.

Donner votre avis, c'est participer à l'amélioration de la qualité des soins !

INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Campagne 2021 – Données 2019

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de solutions hydroalcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydroalcoolique	MCO SSR	162/100 A

QUALITE DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

Campagne 2019 – Données 2018

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Evaluation de la douleur	Evaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	90/100 B
Evaluation de la douleur	Evaluation et prise en charge de la douleur en Soins de Suite et Réadaptation	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	95/100 A

QUALITE DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

Campagne 2019 – Données 2018

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	90/100 B
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	95/100 A
Projet de soins et de vie*	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient	SSR	96/100 A

QUALITE DES PRISES EN CHARGE PERCUE PAR LES PATIENTS

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) – Données 2021

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Note de satisfaction globale des patients	Note globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en MCO et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	75.06 /100 B

A **B** **C** **NR** **NV** **NC** NR : non répondant – NV : non validé - NC : non concerné

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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



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



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Polyclinique
Bordeaux Caudéran



Polyclinique Bordeaux Caudéran

Quartier des Pins Francs - 19 rue Jude - 33200 BORDEAUX CAUDÉRAN
Tél. 05 56 17 16 21 - Fax 05 56 42 35 28 - www.polycliniquebordeauxcauderan.fr

